

KLASA: UP/I-344-01/19-02/02
URBROJ: 376-05-2-19-1
Zagreb, 4. travnja 2019.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti na temelju članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku pokrenutom po službenoj dužnosti radi izmjene Općih uvjeta poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, na sjednici Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti održanoj 4. travnja 2019. donosi

ODLUKU

- I. Ukidaju se jednokratne naknade za aktivaciju B.net usluga (1D, 2D i 3D) u iznosu od 1523,37 kuna (za ugovore bez obveznog trajanja) i 1015,24 kuna (za ugovore s obveznim trajanjem od 12 mjeseci) i za aktivaciju A1 usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Single, Duo, Trio) u iznosu od 1000,00 kuna (za ugovore bez obveznog trajanja) i 500,00 kuna (za ugovore s obveznim trajanjem od 12 mjeseci) kojima A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 tereti korisnika prilikom uključivanja paketa elektroničkih komunikacijskih usluga ili uključivanja pojedinačne elektroničke komunikacijske usluge, odnosno naknada kojom tereti korisnika prilikom prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora s obveznim trajanjem.
- II. Nalaže se A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, izmijeniti i objaviti opće uvjete poslovanja i cjenik bez naknada iz točke I. ove odluke.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17: dalje: ZEK) po službenoj dužnosti započela postupak izmjene općih uvjeta poslovanja i cjenika A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 (dalje: A1 d.o.o.).

Uvidom u članak 6. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge A1 d.o.o. utvrđeno je da je istim određeno što sve sadrži cjenik A1 d.o.o. i što je sve uključeno u cijenu te je između ostalog određeno da cjenik uključuje naknade za korištenje svih usluga, odnosno sve naknade koje proizlaze iz pretplatničkog ugovora.

Kako cjenik predstavlja dio općih uvjeta poslovanja, odnosno proizlazi i zajedno s općim uvjetima poslovanja čini neodvojivu cjelinu pretplatničkog ugovora uvidom u važeći Cjenik A1 d.o.o., utvrđeno je postojanje naknada za priključenje i aktivaciju novih korisnika.

Daljnijim provjerama je utvrđeno da se navedena naknada naplaćuje korisnicima koji ugovaraju usluge bez ugovorne obveze, odnosno da se uz ugovornu obvezu ta naknada umanjuje, ali se obračunava jednokratno u punom iznosu umanjena za plaćeni iznos od 1,00 kune prilikom izračuna naknade za prijevremeni raskid sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a.

S obzirom na navedeno, u cilju utvrđivanja opravdanosti i zakonitosti predmetne jednokratne naknade za aktivaciju usluge zatraženo je očitovanje A1 d.o.o.

U navedenom očitovanju A1 d.o.o. je dostavio obrazloženje jednokratne naknade za aktivaciju usluge koja je između ostalog određena troškovima pripreme i konfiguracije terminalne opreme, aktivacije usluge u raznim tehničkim sustavima, izlaskom tehničara na lokaciju krajnjeg korisnika, postavljanjem terminalne opreme na lokaciji krajnjeg korisnika. povezivanjem terminalne opreme na korisnikovu kućnu instalaciju ili korisnikovu terminalnu opremu, plaćanjem troškova vezanih za instalaciju usluge trećim stranama. Nadalje, A1 d.o.o. navodi da se prilikom potpisivanja ugovora uz minimalno obvezno trajanje ugovora od 12 ili 24 mjeseca aktivacijski troškovi djelomično nadoknađuju iz mjesečnih naknada koje korisnik plaća za korištenje usluge.

Temeljem zaprimljene dokumentacije i očitovanja A1 d.o.o., zaključeno je kako je naplata predmetne naknade neosnovana.

Članak 41. stavak 4. ZEK-a propisuje kako obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatoru moraju nuditi i ugovora u trajanju od jedne godine.

Članak 41. stavak 5. ZEK-a je propisuje kako pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika.

Odredbom članka 41. ZEK-a dijelom je prenesena u nacionalno zakonodavstvo odredba članka 30. Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika s obzirom na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama), izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EZ. Stavak 5. članka 30. Direktive o univerzalnim uslugama propisuje kao i odredba članka 41. stavka 4. ZEK-a da države članice osiguravaju da ugovori koji se sklapaju između potrošača i poduzeća koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija ne uvjetuju prvotno obvezujuće razdoblje dulje od 24 mjeseca. Države članice također osiguravaju da poduzeća korisnicima nude mogućnost pretplate putem ugovora maksimalnog trajanja od 12 mjeseci.

Međutim, stavak 6. članka 30. Direktive o univerzalnoj usluzi dodatno propisuje: „Ne dovodeći u pitanje minimalno razdoblje, države članice osiguravaju da uvjeti i postupci raskida ugovora ne djeluju izričito protiv promjene operatora.”. Pritom je člankom 5. stavkom 7. ZEK-a propisano da će u obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om, HAKOM u najvećoj mogućoj mjeri voditi računa o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske Unije u području elektroničkih komunikacija.

U ovom predmetu stoga je bilo potrebno utvrditi je li naknada za priključenje koju A1 d.o.o. naplaćuje takva da djeluje izričito protiv promjene operatora.

U konkretnom slučaju A1 d.o.o. navodi opravdanost visine aktivacijske naknade, dok istovremeno istu omogućava korisnicima za 1,00 kn prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora uz obvezno trajanje ugovora za razdoblje od 24 mjeseca. Navedeno znači da u slučajevima kada korisnik A1 d.o.o. ostane do kraja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora u ugovornom odnosu, A1 d.o.o. ne naplaćuje naknadu. U tom smislu, obrazloženje A1 d.o.o. o opravdanosti naknade HAKOM ne može uvažiti kao osnovano jer se ne može uzeti kao neophodna i opravdana naknada za koju se već unaprijed pruža popust u gotovo stopostotnom iznosu. U tom smislu, obrazloženje A1 d.o.o. o

opravdanosti naknade HAKOM ne može uvažiti kao osnovano jer se ne može uzeti kao neophodna i opravdana visina naknade za koju se već unaprijed pruža popust u gotovo stopostotnom iznosu.

Obzirom da je na navedenu naknadu pružen popust u gotovo stopostotnom iznosu, ona kao opcija u pravilu predstavlja nepovoljniji iznos, slijedom čega će u konačnici korisnik gotovo uvijek plaćati jedinu preostalu opciju, odnosno preostale mjesečne naknade do kraja ugovorenog razdoblja. Ovakvim postupanjem A1 d.o.o. zaobilazi pravo korisnika na plaćanje povoljnije opcije u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a koje je korisniku dano samim zakonom. Štoviše, korisnik je u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora na početku obveznog trajanja ugovora dodatno zaknut jer je unatoč kratkom korištenju pogodnosti prisiljen platiti visoku naknadu koja se u nekim slučajevima sastoji od preostalih mjesečnih naknada do kraja ugovorenog razdoblja, sve zbog visokog iznosa aktivacijske naknade, a da realno popust nije niti koristio.

Posljedično, zbog činjenice da korisnici nisu na transparentan način upoznati s posljedicama ostvarenog popusta na aktivacijsku naknadu prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, njena visina posredno može utjecati na odluku korisnika o promjeni operatora. Drugim riječima, A1 d.o.o. uvođenjem aktivacijske naknade u visini kako je određena posredno utječe na otežavanje postupka promjene operatora, odnosno prijenosa broja, jer će korisnici u takvom slučaju radije ostati u pretplatničkom odnosu s A1 d.o.o. nego se odlučiti na plaćanje visokog iznosa naknade u slučaju prijevremenog raskida.

S obzirom da je potpuno nerazumno da se naknada, za koju A1 d.o.o. tvrdi da je neophodna, daje korisnicima u gotovo stopostotnom iznosu te da se time zaobilazi pravo korisnika na plaćanje povoljnije opcije prilikom prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a time i podredno utječe na odluku o promjeni operatora, u konkretnom slučaju je zaključeno kako je u cilju sprječavanja štetnih posljedica za korisnike, kao i usklađivanja postupanja A1 d.o.o. s člankom 41. stavkom 5. ZEK-a., a u vezi s člankom 30. stavkom 6. Direktive o univerzalnoj usluzi predmetnu naknadu potrebno ukinuti jer predstavlja uvjet koji je izričito usmjeren protiv promjene operatora.

Slijedom svega navedenog, a temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. ZEK-a HAKOM je odlučio kao u izreci ove odluke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske, u roku od 30 dana od dana primitka ove odluke.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – osobna dostava
2. U spis