

KLASA: UP/I-344-01/19-02/01
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 OT-Optime Telekoma d.d., Zagreb Bani 75a, na sjednici Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti održanoj 4. travnja 2019. donosi

ODLUKU

- I. Ukidaju se naknade za uključenje paketa u iznosu od 1.875,00 i 1.500,00 kuna (za ugovore bez obveznog trajanja) i 937,50 i 750,00 kuna (za ugovore s obveznim trajanjem od 12 mjeseci) koje se nalaze u Cjeniku Optima telekom usluga iz veljače 2019. na stranicama 55. točka 1.9.1.1, 152. točka 2.9, 156. točka 2.10.1, 159. točka 2.11.1, 167. točka 2.15.1, 172. točka 2.16.1, 175. točka 2.17.1, 197. točka 2.24.1, 203. točka 2.25.1, 210. točka 2.26.1, 215. točka 2.27.1, 222. točka 2.28.1, 236 točka 2.31.1 kojima OT - Optima Telekom d.d., Zagreb, Bani 75a tereti korisnike prilikom uključanja paketa elektroničkih komunikacijskih usluge ili uključanja pojedinačne elektroničke komunikacijske usluge, odnosno naknade kojima tereti korisnika prilikom prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora s obveznim trajanjem.
- II. Nalaže se OT - Optima Telekom d.d., Zagreb, Bani 75a, izmijeniti i objaviti opće uvjete poslovanja i cjenik bez naknade 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 OT - Optime Telekoma d.d., Zagreb, Bani 75a (dalje: OT d.d.).

Uvidom u članak 13. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge OT-a d.d., utvrđeno je da je istim određeno što sve sadrži cjenik OT-a d.d. 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 OT-a d.d.,

utvrđeno je postojanje naknada za uključenje ugovorenih paketa. Daljnjim provjerama je utvrđeno da se navedene naknade naplaćuju novim i postojećim korisnicima, odnosno da OT d.d. ukoliko korisnici ugovaraju usluge uz ugovornu obvezu istu naknadu umanjuje, ali se navedena naknada obračunava jednokratno u punom iznosu prilikom izračuna naknade za prijevremeni raskid.

S obzirom na navedeno, u cilju utvrđivanja opravdanosti i zakonitosti predmetnih naknada zatraženo je očitovanje OT-a d.d.

U navedenom očitovanju OT d.d. dostavlja tablicu svih aktivacijskih naknada koje naplaćuje prilikom uključanja nekog paketa ili usluge zajedno s obrazloženjem visine istih te napominje kako cjenik ne predstavlja dio općih uvjeta poslovanja i nema osnove za njegovu izmjenu. Ujedno u bitnome navodi kako ne postoji niti jedna odredba ZEK-a kojom bi bilo zabranjeno operatoru naplatiti aktivacijsku naknadu te kako OT d.d. ima jednokratni trošak te nema razloga da taj trošak ne nadoknadi kroz naplatu aktivacijske naknade.

OT d.d. nadalje napominje kako do sada niti jedan korisnik nije prigovorio naplati aktivacijske naknade prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora niti je radi toga odbio sklapanje novog pretplatničkog ugovora. Ukazuje kako je s obzirom na specifičan položaj društva nad kojim je proveden postupak predstečajne nagodbe, uz podmirenje svih redovnih troškova poslovanja nužnih za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluge, u obvezi urednog podmirenja svih tražbina vjerovnika te nije slobodna kreirati cijene svojih maloprodajnih paketa usluga. Stoga kroz akviziciju novih i zadržavanje postojećih korisnika mora nastojati osigurati stabilan rast korisničke baze.

Zaključno navodi kako bi u slučaju onemogućavanja naplate aktivacijske naknade postojećim korisnicima, došlo do otvaranja korisničke baze OT-a d.d.

Temeljem zaprimljene dokumentacije i očitovanja OT-a d.d., 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 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 OT d.d. naplaćuje takva da djeluje izričito protiv promjene operatora.

U konkretnom slučaju OT d.d. navodi opravdanost visine aktivacijske naknade, dok istovremeno istu omogućava korisnicima za 0,80 - 50,00 kn prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora uz obvezno trajanje ugovora za razdoblje od 24 mjeseca. Navedeno znači da kad bi korisnik OT-a d.d. ostao do kraja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora u ugovornom odnosu, OT d.d. ne bi naplatila naknadu, koja je prema navodima iste od važnosti za redovno poslovanje. U tom smislu, obrazloženje OT-a d.d. 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. Tim više, kada se uzme u obzir da se navedena naknada naplaćuje i prilikom promjene pretplatničkog ugovora u visini koja realno ne odgovara troškovima promjene paketa postojećih korisnika. Isto tako, ne može se zanemariti niti pitanje transparentnosti uvjeta i cijena pružanja usluga regulirano načelom članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a, jer su postojeći korisnici prilikom prvog sklapanja pretplatničkog ugovora već platili aktivacijsku naknadu te nije za očekivati da će je plaćati dva puta, odnosno drugi put kada požele promijeniti paket korištenih usluga.

Nadalje, novi korisnici su u pravilu prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora upoznati da će u slučaju prijevremenog raskida istog platiti ili preostale mjesečne naknade ili naknadu u visini dobivenog popusta. Ova odredba ZEK-a daje pravo korisnicima da u slučaju prijevremenog raskida plate naknadu koja je povoljnija i odgovara onome što su zaista koristili, odnosno onome što je operator pružio. Time ne dolazi do neravnoteže u pravima i obvezama ugovornih strana kojim bi korisnici kao slabija ugovorna strana bili zakinuti. S druge strane, naplata predmetne naknade u slučaju prijevremenog raskida predstavlja opciju plaćanja naknade koja se odnosi na visinu dobivenog popusta. S obzirom da je na navedenu naknadu pružen popust u gotovo stopostotnom iznosu, ona kao opcija uvijek 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 OT d.d. 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 zakinut jer je unatoč kratkom korištenju pogodnosti prisiljen platiti visoku naknadu koja se 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, OT d.d.

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 OT-om d.d. nego se odlučiti na plaćanje visokog iznosa naknade u slučaju prijevremenog raskida.

S obzirom da je potpuno nerazumno da se naknada, za koju OT d.d. 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 neposredno utječe na odluku o promjeni operatora, u konkretnom slučaju je zaključeno kako je u cilju sprječavanja štetnih posljedica za korisnike, kao i usklađivanja postupanja OT-a d.d. 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. OT - Optima Telekom d.d. Bani 75a, 10000 Zagreb – osobna dostava
2. U spis