

KLASA: UP/I-344-07/18-01/91
URBROJ: 376-05-19-9
Zagreb, 12. ožujka 2019.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb na temelju članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora pokrenut po službenoj dužnosti nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenuo je inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb (dalje: Operator) na temelju podneska korisnika usluga M.M. iz Z. od 12. prosinca 2018. (podaci u spisu, dalje: Korisnik). U podnesku Korisnik u bitnome navodi da mu je naplaćena usluga koju nije koristio pa je slijedom toga sporan iznos računa za listopad 2018. i opomena po tom računu te da mu Operator nije odgovorio na njegove prigovore podnesene u poslovnici u Zagrebu.

Pregledom dokumentacije dostavljene uz podnesak pronađena su dva prigovora koje je Korisnik podnio u poslovnici Operatora, jedan prigovor od 6. studenoga te drugi od 23. studenoga 2018. Iako oba prigovora sadrže sve podatke o Korisniku i detaljan opis prigovora Korisnika na usluge u nepokretnoj mreži, Operator nije postupio sukladno odredbama članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i riješio prigovor u zakonskom roku od 15 dana. Naprotiv, na obrascima pisanih prigovora naveo je kako se radi o zaprimljenim usmenim upitima korisnika te da se isti ne smatraju prigovorom korisnika u smislu članka 50. ZEK-a.

Stoga je, radi utvrđivanja činjeničnog stanja u obavljanju elektroničkih komunikacijskih usluga sukladno odredbama ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik o uslugama), odnosno Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge Hrvatskog Telekoma) od 23. svibnja 2018. (dalje: Opći uvjeti), ne ulazeći u sadržaj prigovora odnosno utemeljenost istog, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a 18. siječnja 2019. proveo usmenu raspravu u inspekcijskom postupku.

Na temelju izjava i dokaza izvedenih na usmenoj raspravi utvrđen je propust Operatora prilikom rješavanja prigovora Korisnika na prodajnom mjestu u Zagrebu. Umjesto izdavanja potvrde o primitku prigovora Korisniku, sukladno odredbi članka 29. stavka 4. Pravilnika o uslugama, odnosno odredbi članka 14. stavka 2. Općih uvjeta, Korisniku je izdana potvrda – obrazac pod nazivom

„Zaprimljen usmeni upit korisnika na TK usluge u nepokretnoj mreži“, gdje je pogrešno navedeno da se usmeni upit ne smatra prigovorom iz članka 50. ZEK-a. Slijedom navedenog propusta Operator nije riješio ni prigovor Korisnika u roku od 15 dana, postupivši suprotno odredbi članka 50. stavka 12. ZEK-a, odnosno odredbi članka 14. stavka 3. Općih uvjeta. Stoga mu je zapisnikom s usmene rasprave naloženo da uskladi način zaprimanja prigovora krajnjih korisnika usluga na prodajnim mjestima prema odredbama ZEK-a i Pravilnika o uslugama kojima je uređen način zaprimanja i rješavanja prigovora, da prilikom zaprimanja prigovora koristi obrasce usklađene s odredbama navedenih zakonskih i podzakonskih propisa te da pristupi rješavanju predmetnog prigovora Korisnika, uz obvezu da o svemu provedenom izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija u roku od 30 dana.

Operator je izvan ostavljenog roka, 25. veljače 2019. izvijestio kako je postupio sukladno mjerama naloženim zapisnikom s usmene rasprave pa tako s usmenim upitima korisnika nadalje postupuje zasebno od prigovora krajnjih korisnika usluga zaprimljenim na prodajnim mjestima, a obrazac koji se koristi za usmene upite je izmijenjen odnosno prilagođen odredbama zakonskih i podzakonskih propisa. Također, prigovor Korisnika riješio je pozitivno i 22. siječnja 2019. izvršio povrat spornog iznosa na račun Korisnika.

Inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je radi provjere postupanja Operatora prema mjerama naloženim zapisnikom s usmene rasprave, odnosno radi provjere navoda Operatora od 25. veljače 2019., obavio od 5. do 7. ožujka 2019. inspekcijske preglede na prodajnim mjestima Operatora u Zagrebu, Kutini, Sisku, Zaboku i Zaprešiću. Obavljenim pregledima utvrđeno je da Operator s prigovorima krajnjih korisnika usluga na prodajnim mjestima (poslovnice) postupuje sukladno odredbama ZEK-a i Pravilnika o uslugama te da je postupak zaprimanja i rješavanja prigovora jedinstven na svim prodajnim mjestima, uz korištenje odgovarajuće aplikacije. Korisnik podnosi prigovor iz članka 50. ZEK-a samostalno, popunjavajući obrazac za podnošenje prigovora ili prigovor priopćava djelatniku koji ga unosi u aplikaciju. U oba slučaja korisnik dobiva ili presliku zaprimljenog prigovora ili ispis prigovora iz aplikacije ovjeren žigom i potpisom djelatnika te s datumom prijama, dok se prigovor s prodajnog mjesta izravno otprema Operatoru na rješavanje u zakonskom roku.

Slijedom iznesenog, uzimajući u obzir da je Operator postupio prema mjerama inspektora elektroničkih komunikacija i da više ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje ovog postupka, trebalo je na temelju članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješiti kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može u roku od 30 dana od primitka rješenja pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb – osobna dostava
2. U spis