

KLASA: UP/I-344-07/19-01/58

URBROJ: 376-05-2-19-23

Zagreb, 11. studenog 2019.

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) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorima OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Zagreb i A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Zabranjuje se operatoru A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba pozivanje ili na drugi način kontaktiranje krajnjih korisnika u tijeku postupka promjene operatora za koje je zaprimio odnosno supotpisao jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom i na kojoj je označeno da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru te da raskida sve usluge, tj. da ne zadržava određenu uslugu kod postojećeg operatora.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je prijavu operatora A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba (dalje: A1) od 14. kolovoza 2019. u svezi nepoštivanja nove procedure sklapanja ugovora na daljinu od strane operatora OT-OPTIMA TELEKOM d.d. iz Zagreba (dalje: OT) i time vezanog postupka promjene operatora. Operator A1 u prijavi navodi da mu se obraćaju korisnici kojima je operator OT ponudio sklapanje ugovora na daljinu telefonom, a koji su izričito odbili ponudu ili ju nisu prihvatili, međutim, operator OT im svejedno šalje jedinstvene izjave o raskidu ugovora s operatorom A1 na ovjeru, tj. započinje postupak promjene operatora bez znanja i suglasnosti korisnika. U prijavi te dopuni prijave od 22. kolovoza 2019. opisuje pojedinačne slučajeve za 12 krajnjih korisnika usluga, navodeći podatke iz obrasca Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: JI), podatke iz sustava B2B i CABP (Centralna administrativna baza prenesenih brojeva), informacije dobivene pozivanjem korisnika telefonom i predlaže žurni inspekcijski nadzor radi sumnje u povredu odredbi članka 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik o uslugama) odnosno zabranu takvog postupanja i usklađenje s odredbama spomenutog članka pravilnika te Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15 i 14/19).

Nastavno na predmetnu prijavu i dopunu prijave inspektor elektroničkih komunikacija obavio je 30. kolovoza 2019. inspekcijski pregled nad operatorom OT. Prema utvrđenim činjenicama tijekom inspekcijskog pregleda i očitovanju operatora OT od 12. rujna 2019. sukladno nalogu iz zapisnika o inspekcijskom pregledu, obavljenom uvidu u cjelovitu dokumentaciju vezanu za promjenu operatora – obrasce JI, ispise iz CABP-a, obavijesti o sklopljenom ugovoru, prepisku između operatora te operatora i korisnika, kao i preslušavanjem prodajnih i informativnih razgovora operatora s 12 krajnjih korisnika o čemu je u HAKOM-u sačinjena službena bilješka

20. rujna 2019., nije potvrđena istinitost navoda operatora A1 iz prijave i dopune prijave. Stoga je inspektor 9. rujna 2019., uzimajući u obzir da se proces promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u pravilu odvija između dva operatora (u postupku posredno sudjeluje treći operator kod veleprodajne usluge), pokrenuo inspekcijski nadzor i nad operatorom A1, zatraživši pojašnjenje prijave i dopune prijave u odnosu na odredbe Pravilnika o uslugama, dokaze za navode iz prijave, pogotovo u svezi sklapanja ugovora s operatorom OT bez pristanka korisnika, snimke razgovora obavljenih s korisnicima te preslike prijašnjih i aktualnih ugovora sklopljenih s korisnicima. U međuvremenu je, istoga dana, u HAKOM-u zaprimljena i druga dopuna prijave operatora A1 (dalje: prijava), kojom ukazuje na nove slučajeve nezakonitog postupanja operatora OT, opisuje pojedinačne slučajeve ostalih devet krajnjih korisnika i ponovno hitno traži provođenje inspekcijskog postupka radi zabrane postupanja na štetu korisnika.

U tijeku inspekcijskog postupka, koji je izravno vezan uz sklapanje ugovora na daljinu s korisnicima, ovdje putem telefona pa slijedom toga i krajnji ishod ovisi o sadržaju razgovora korisnika i operatora, inspektor je 12. i 13. rujna 2019. obavio razgovore (neposredno ili telefonom) s pojedinim korisnicima iz Zagreba o čemu su u HAKOM-u sačinjene službene bilješke. Korisnici su pritom naveli da su samoinicijativno htjeli promijeniti operatora iz razloga uvođenja naknade u iznosu od 20,00 kn kod postojećeg operatora A1 te su stoga zvali druge operatore, tako i operatora OT, i pristali na sklapanje ugovora s operatorom OT, ali su odmah po odluci o promjeni operatora bili pozvani od strane operatora A1 radi bolje ponude, da bi tada, zapravo, odustali od promjene operatora, tj. od sklapanja ugovora s operatorom OT.

Inspektor je 23. rujna 2019. obavio provjeru postojanja zahtjeva u HAKOM-u za isplatom naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora izazvanih postupanjem operatora OT, bilo radi kašnjenja u realizaciji usluge ili prekida rada usluge uslijed promjene operatora, također i netom prije donošenja ovog rješenja te utvrdio da nije zaprimljen niti jedan takav zahtjev krajnjih korisnika za isplatom naknade, a na koju isti imaju pravo na temelju odredbe članka 67. Pravilnika o uslugama.

Operator A1 u očitovanjima od 30. rujna i 29. listopada 2019., u inspekcijskom nadzoru u svezi sklapanja ugovora na daljinu i promjene operatora pokrenutom 9. rujna 2019., ne daje pojašnjenje navoda iz prijave, odnosno o tome koje odredbe Pravilnika o uslugama smatra da su povrijeđene u postupku promjene operatora, već i nadalje navodi kako su htjeli pomoći korisnicima da se spriječi promjena operatora protiv njihove volje, tj. da ne ostanu bez usluge ili stečenih pogodnosti vezanih za ostale usluge (pokretna mreža). Opisuje postupanje operatora OT sve prema navodima korisnika iz telefonskih razgovora i prenosi nezadovoljstvo korisnika postupanjem operatora OT, iznosi probleme s gubitkom parice kod promjene operatora (op. veleprodajna usluga vezana za operatora Hrvatski Telekom d.d. Zagreb), dostavlja snimke pojedinih razgovora obavljenih sa 17 korisnika o čemu je u HAKOM-u sačinjena službena bilješka 4. listopada 2019., dostavlja preslike ugovora i izdanih računa te cjenika, zatim ističe da je operator OT postupio suprotno odredbi članka 66. stavka 9. Pravilnika o uslugama kojim su opisani slučajevi za obustavom realizacije usluge kod novog operatora, kao i da je postupio suprotno odredbi članka 13. stavka 5. točka d. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), kojom su (isto) opisani slučajevi otkazivanja prijenosa broja te na kraju predlaže obustavu postupka inspekcijskog nadzora (!).

Nadalje, sukladno zahtjevu inspektora od 19. rujna 2019., operator OT je 1. listopada 2019. dostavio očitovanje i snimke razgovora obavljenih s preostalih devet korisnika iz prijave operatora A1 o čemu je u HAKOM-u sačinjena službena bilješka 11. listopada 2019.

Konačno, u HAKOM-u je 31. listopada 2019. održana usmena rasprava radi izjašnjavanja operatora u svezi provedenog inspekcijskog nadzora odnosno uvida u dokaze i transkripte prodajnih i informativnih telefonskih razgovora operatora s korisnicima (21 korisnik, 54 razgovora), preslušavanja istih u slučaju dvojbi oko postupanja pojedinog operatora te radi utvrđivanja pravilnosti primjene cjenika operatora A1.

Tako provedenim inspekcijskim nadzorom nije utvrđeno da operator OT postupa suprotno odredbama Pravilnika o uslugama ili Pravilnika o prenosivosti broja i da ne poštuje novu proceduru sklapanja ugovora na daljinu kako to navodi operator A1 u prijavi (op. ne postoji „nova“ procedura). Korisnici su dobili sve obvezne informacije iz Zakona o zaštiti potrošača i Pravilnika o uslugama, dali su pristanak na sklapanje ugovora, a obavijesti o sklopljenom ugovoru poslani korisnicima sadrže sve propisane elemente i informacije za korisnike. Na obrascima JI bilo je naznačeno da se radi o sklapanju ugovora na daljinu s datumom kada je korisnik pristao na sklapanje ugovora te podaci da se raskidaju sve usluge i da je korisnik upoznat tj. informiran o dugu te su isti dostavljani postojećem operatoru s kojim korisnik namjerava raskinuti ugovor bez odgode (e-poštom ili putem B2B sučelja), odnosno odmah po pristajanju korisnika na sklapanje ugovora, isto kao što se odmah tj. bez odgode korisniku dostavlja i obavijest o sklopljenom ugovoru. Nadalje, operator OT nije postupao suprotno odredbama Pravilnika o uslugama u slučajevima odustajanja korisnika, tj. pravovremeno je obustavljao postupak promjene operatora i korisnici su ostali u mreži operatora A1 ili su prešli na trećeg operatora (jedan korisnik, Hrvatski Telekom d.d. Zagreb), dok u samo jednom slučaju postupak nije pravovremeno obustavljen radi storniranja veleprodajnog zahtjeva za realizaciju parice (zatražena realizacija nove parice kod Hrvatskog Telekoma d.d. Zagreb). Zapravo, suprotno navodima operatora A1 iz prijave, utvrđeno je da je velik broj krajnjih korisnika obuhvaćenih ovim postupkom zvao operatora OT, kao i druge operatore, radi informiranja i/ili zaključivanja ugovora, u pravilu zbog nezadovoljstva uvođenjem naknade kod postojećeg operatora A1 za pristup mreži u iznosu od 20,00 kn za postojeće i nove korisnike, a o čemu su korisnici tijekom ljetnih mjeseci 2019. obaviješteni pismom. Istim pismom korisnici su upućeni i na mogućnost raskidanja postojećih ugovora sklopljenih s operatorom A1 bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora u razdoblju od 2. do 31. kolovoza 2019.

Pravilnikom o uslugama propisano je da postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca JI koji se smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa, a kojeg novi operator šalje postojećem operatoru s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor te, pored ostalog, situacije u kojima je pojedini operator obavezan i ovlašten kontaktirati krajnjeg korisnika. Prema podacima iz JI predmetnih krajnjih korisnika nije bilo osnove za pozivanje korisnika u tijeku postupka promjene operatora od strane postojećeg operatora A1 niti postojeći operator A1 isto može pravdati postojanjem pogodnosti ostvarenih korištenjem usluga pokretne mreže pa slijedom toga njegovim pravom za kontaktiranjem istih radi upoznavanja s gubitkom tih pogodnosti. Člankom 66., posebno stavkom 4. Pravilnika o uslugama, detaljno je propisan način na koji su operatori obavezni postupati u postupku promjene operatora pa je tako postojeći operator obavezan, tj. ovlašten kontaktirati krajnjeg korisnika samo u slučaju kada je zaprimio JI u kojoj se krajnji korisnik nije očitovao o ugovornoj obvezi kod postojećeg operatora i/ili kada je naznačio da zadržava određenu uslugu kod postojećeg operatora. Tada postojeći operator mora dati krajnjem korisniku informaciju o

iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora (naknada) i/ili informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta. Uostalom, sâm operator A1 zapravo je već izvijestio krajnje korisnike, prije spomenutim pismom, o mogućnosti raskidanja ugovora bez plaćanja naknade.

Zaključno, operator A1 nije postupao sukladno odredbi članka 66. Pravilnika o uslugama, jer je tijekom kolovoza 2019. pozivao korisnike operatora OT za vrijeme trajanja postupka promjene operatora i nudio im ponovno sklapanje ugovora uz dodatne pogodnosti u pogledu cijena, paketa i poklona. S obzirom da je pozivanje krajnjih korisnika rezultiralo odustajanjem od promjene operatora odnosno sklapanjem novih ugovora po povoljnijim uvjetima, u daljnjem, zasebnom postupku utvrdit će se pravilnost primjene odredbi članka 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) u odnosu na cjenik operatora A1.

Stoga je, nastavno na utvrđene propuste operatora A1, u cilju usklađivanja provedbe postupka promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s odredbama članka 66. Pravilnika o uslugama, odnosno osiguranja transparentnosti postupka radi zaštite samih krajnjih korisnika i izbjegavanja moguće zlouporabe između operatora, inspektor elektroničkih komunikacija na temelju članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a te članka 96. Zakona općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku od 30 dana od dana 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. OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, 10010 Zagreb – UP-osobna dostava
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. U spis