

KLASA: UP/I-344-07/19-01/07  
URBROJ: 376-05-19-6  
Zagreb, 2. kolovoza 2019.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 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 opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora po službenoj dužnosti nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 269D, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 269D.

### **Obrazloženje**

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor oko postupanja operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 269D (dalje: Tele2) prilikom sklapanja pretplatničkih ugovora za javne komunikacijske usluge Interneta, u mobilnoj mreži Tele2.

Pojašnjenja radi, HAKOM je u nekoliko navrata prilikom rješavanja sporova između krajnjih korisnika i Tele2, a sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), uočio da se prigovori/reklamacije/zahtjevi za rješavanje sporova korisnika odnose na pravo raskida ugovora sa obveznim trajanjem bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, iz razloga daljnje nemogućnosti korištenja ugovorenih usluga, na način kako to korisnik smatra da mu je bilo prezentirano od strane Tele2, a putem oglašavanja usluga Tele2, ili prilikom sklapanja pretplatničkih ugovora.

Glede navedenog, korisnici su u bitnom isticali, kako su imali informaciju da se radi o boljem Internetu, za kojeg su shvatili da je pogodan kao zamjena za fiksni Internet te su se zbog toga i odlučili na korištenje takve „zamjenske“ usluge, osobito iz razloga što su zaprimali informacije kako postoje mnoge prednosti ukoliko zamijene svoj fiksni Internet, ovim pokušnim Internetom od Tele2.

Međutim, problemi su nastali ukoliko je nakon nekog vremenskog korištenja Interneta došlo do nemogućnosti daljnjeg korištenja tog Interneta, osobito na adresi prebivališta korisnika, obzirom na očekivanja korisnika koji je to povezao sa pravilima vezanim za korištenje fiksnog Interneta, uzimajući u obzir korištenje usluge Interneta sukladno prezentiranoj u ponudi od Tele2, odnosno njegovom shvaćanju.

O navedenoj problematici te mogućem poduzimanju određenih radnji od Tele2 u cilju davanja jasnih i transparentnih informacija korisnicima prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, kao i radnjama koje prethode sklapanju, održan je i sastanak predstavnika Tele2 i HAKOM-a u veljači 2019., pri čemu je HAKOM prezentirao možebitne uzroke neželjenih pojava, a koji su rezultirali i kao takvi prepoznati u zahtjevima za rješavanje sporova pred HAKOM-om.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je dopisom KLASA: UP/I-344-07/19-01/07, URBROJ: 376-05-19-2 zatražio očitovanje od Tele2 uz dostavu cjelokupne pripadajuće dokumentacije u cilju detaljnog obrazloženja te je u konačnici zaprimio od Tele2 pisani odgovor od Tele2, iz kojeg proizlazi sljedeće.

Tele2 je u cilju odašiljanja jasnih i transparentnih informacija svojim korisnicima, u potpunosti izbacio iz svoje marketinške kampanje, poruku „Bezbroj razloga da zamijeniš svoj fiksni Internet Pokućnim“, navodeći da je prvenstveno stavio naglasak na mobilnost i jednostavnost instalacije, neograničen promet te 4G brzine, bez bilo kakve daljnje usporedbe sa karakteristikama fiksnog interneta i garantiranja minimalne brzine pristupa širokopojasnog Interneta. Kao dokaz, Tele2 je dostavio i nove promotivne materijale te poveznice koje upućuju na novonastale promjene na internetskim stranicama Tele2. Na svojim Internetskim stranicama, Tele2 je također dodatno prema korisnicima naglasio da se za razliku od dosadašnjih mobilnih Internet usluga, ova usluga koristi putem routera koji se priključuje u kući/uredu korisnika kao WI-FI uređaj te da brzina ovisi o razini signala, modelu uređaja te trenutnoj opterećenosti mobilne mreže. Korisnicima je kroz cijelu komunikaciju i oglašavanje, uključujući i prodajno osoblje, naglasio da se radi o mobilnoj usluzi, a koju korisnik može koristiti na više lokacija.

Nadalje, Tele2 ističe kako sustavno radi na unapređenju i nadogradnji mreže, postavljajući nove mrežne elemente te prilagođavajući parametre na postojećima. Stoga i očekuje da će u skorijem periodu doći do značajnijeg, još većeg povećanja kvalitete njihove javne komunikacijske usluge, a time i do povećanja zadovoljstva krajnjih korisnika.

Tele2 zaključno navodi, kako smatra da je korisnicima u konačnici pružio jasne i transparentne podatke o vrsti usluge uz naglasak da se radi o mobilnom, a ne fiksnom internetu te da prosječan korisnik nije prilikom kupnje usluge stekao uvjerenje kako se radi o istoj usluzi.

Sukladno članku 5. stavku 4. točke 4. ZEK-a, HAKOM promiče tržišno natjecanje, između ostalog, poticanjem davanja jasnih i transparentnih obavijesti, osobito u pogledu davanja i objave cijena i ugovorenih uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, te pružanjem usporedivih obavijesti krajnjim korisnicima od strane operatora.

Obzirom na sve navedeno u ovom slučaju, a uzimajući u obzir osiguravanje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga sukladno članku 5. stavku 4. ZEK-a, nakon izvršenih provjera od strane inspektora koje se u bitnom, odnose na navedena dodatna postupanja od Tele2 u postupku inspekcijskog nadzora, inspektor je prihvatio navode Tele2 glede poduzetih dodatnih mjera u cilju davanja jasnih i transparentnih obavijesti korisnicima javnih komunikacijskih usluga te smatra da je u ovom trenutku, ovaj postupak potrebno obustaviti, dok će HAKOM i nadalje, s posebnom pažnjom pratiti na koji način se korisnicima pružaju informacije o načinu i uvjetima obavljanja javne komunikacijske usluge Interneta u mobilnoj mreži Tele2.

Slijedom navedenog, u skladu sa člankom 46. stavkom 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

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

***INSPEKTOR  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

***Božidar Ister***

Dostaviti:

1. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269D, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. U spis