



KLASA: UP/I-344-07/20-01/48

URBROJ: 376-05-20-5

Zagreb, 26. listopada 2020.

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 nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, u postupku izmjena Uvjeta korištenja Tele2 pretplatničkih tarifa Internet DESET GB, PEDESET GB, STO GB i BEZBROJ GB koje su nepovoljnije u odnosu na ugovorene uvjete korištenja, nije obavijestio korisnike usluga koji koriste te uvjete korištenja usluga i koji imaju vremensko obvezno trajanje pretplatničkog ugovora, pisanim ili elektroničkim putem o njihovom pravu na raskid ugovora.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da odmah po primitku ovog rješenja, pisanim ili elektroničkim putem obavijesti korisnike navedenih Uvjeta korištenja Tele2 pretplatničkih tarifa kod kojih dolazi do ograničenja podatkovnog ukupnog mjesečnog prometa s 1 TB na 200 GB, o njihovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora u roku ne manjem od 30 dana, od dana kada korisnik zaprimi tu obavijest od Tele2.

### **Obrazloženje**

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na temelju članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: Tele2), a nastavno na upite korisnika (telefonom i elektroničkom poštom), u kojima korisnici prigovaraju kako su bili obaviješteni o znatnoj, za njih nepovoljnijoj promjeni pretplatničkog ugovora te pitaju, imaju li zbog toga pravo takav ugovor i raskinuti.

Nastavno na navedeno, na pisani zahtjev inspektora, Tele2 se očitovao pisanim dopisom zaprimljenim 20. listopada 2020., navodeći u bitnom sljedeće.

Tele2 pojašnjava kako se radi o Uvjetima korištenja Tele 2 pretplatničkih tarifa Internet DESET GB, PEDESET GB, STO GB i BEZBROJ GB (dalje: Uvjeti korištenja) koje su uvedene 2017. te je

sada, u bitnom došlo do promjene članka 3., kojim je prethodno bilo definirano njihovo pravo smanjivanja brzine pristupa internetu u periodu od 18.00 do 23.00 sati na 1 Mbit/s kod preuzimanja i slanja podataka do kraja kalendarskog mjeseca, i to korisnicima tarife Bezbroy GB koji dosegnu 1 TB mjesečnog podatkovnog prometa. Izmijenjenim Uvjetima korištenja koji su stupili na snagu 15. listopada 2020., s iznimkom točke 16. kojom je upravo primjena točke 3. odgođena do 1. studenog 2020., Tele2 zadržava pravo smanjivanja brzine pristupa internetu na 2 Mbit/s kod preuzimanja i slanja podataka do kraja kalendarskog mjeseca korisnicima Tarife Bezbroy GB koji dosegnu 200 GB mjesečnog prometa.

Nadalje, iako je točkom 15. Uvjeta korištenja propisano obavještanje korisnika o promjeni tih Uvjeta isključivo putem Tele2 internetske stranice ili na drugi primjeren način, Tele2 ističe kako je svoje korisnike Internet pretplatničke tarife Bezbroy GB na koje se u bitnom promjena i odnosi, obavijestio dodatno i posebnim pisanim trima vrstama obavijesti, prema kategorizaciji korisnika zavisno o njihovim potrošačkim navikama, odnosno prosječnoj podatkovnoj potrošnji (do 200 GB, od 200 do 300 GB i iznad 300 GB). Navodi kako ova promjena Uvjeta korištenja ne utječe na potrošačke navike većine zahvaćenih korisnika.

Ističe, kako je Tele2 donio poslovnu odluku da će po zahtjevu korisnika omogućiti raskid pretplatničkog ugovora do kraja 2020. ukoliko korisnik u tom periodu iskaže bilo kakvo nezadovoljstvo glede navedenih izmjena, a ne samo unutar 30 dana od dana pisane obavijesti koji rok bi imali u slučaju zakonskog prava na raskid kod izmjene općih uvjeta, smatrajući da je navedeno svakako povoljnije za korisnika, dok bi raskid u roku od 30 dana po zaprimanju obavijesti o pravu na raskid predstavljalo nepovoljniju opciju za korisnika.

Tele2 u bitnom ističe, da je pretplatnički ugovor reguliran člankom 41. ZEK-a te se predmetnom normom definira da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine tri osnovne sastavnice ugovora, i to opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Ističe, da uvjeti korištenja usluga nisu dio općih uvjeta poslovanja te izmjena Uvjeta korištenja ne povlači iste pravne posljedice i učinke kao izmjena općih uvjeta, ili pak izmjena cjenika, a sukladno člancima 42. i 42.a ZEK-a.

Smatra da primjena Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik), na način da su uvjeti korištenja usluge sastavni dio općih uvjeta poslovanja čime bi za operatora oko izmjena uvjeta korištenja proizlazile iste obveze kao i za opće uvjete poslovanja, nije prihvatljivo pravno stajalište jer se protivi pravnom načelu lex superior derogat legi inferiori (viši propis ukida niži), dok se Tele2 vodio važećim zakonskim uređenjem prilikom donošenja odluke o izmjeni Uvjeta korištenja te analize svojih obveza prema korisnicima.

Smatra da i postojeća praksa HAKOM-a ide u korist valjanosti njihovog postupanja oko izmjena ovih Uvjeta korištenja, a prilikom utvrđivanja prava korisnika na raskid ugovora kod usluge IPTV-a zbog ukidanja pojedinih programa, gdje je HAKOM naložio odobravanje raskida ugovora po zahtjevu korisnika, ali bez prethodne pisane obavijesti korisniku, a što je sličan slučaj sa ovdašnjim.

Nadalje, inspektor je 21. listopada 2020. zatražio dodatno očitovanje glede korištenja naziva tarife „Bezbroy GB“, a zbog novonastalih okolnosti u ponudi prema korisnicima (dodatnog ograničavanja podatkovnog prometa), u cilju daljnjeg pružanja jasnih i transparentnih informacija korisnicima, a sukladno njihovim očekivanjima koje mogu proizlaziti već iz samog naziva određene tarife/tarifne opcije.

Na navedeno, Tele2 se u bitnom očitovao elektroničkom poštom 23. listopada 2020., navodeći kako sukladno članku 42.a ZEK-a uvodi nove tarife te će napustiti postojeće nazivlje Internet tarifa, uključujući Bezbroy GB, čime će otkloniti sve možebitne dvojbe oko naziva u uvjetima i kod oglašavanja. Na tarifi Bezbroy GB će ostati samo postojeći korisnici iste, koji su dobili sva potrebna

pojašnjenja vezano za uvjete i način korištenja do isteka ugovorne obveze odnosno do promjene tarife na neku od novih.

U ovom predmetu, inspektor je provjeravao zakonitost postupanja Tele2 prilikom promjene Uvjeta korištenja. Na temelju provedenog postupka inspekcijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 41., stavku 1., 3. i 4. ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se pretplatničkim ugovorom. Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ZEK-a. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Nadalje, sukladno članku 8. stavku 1. i 4. Pravilnika prava i obveze uređuju se pretplatničkim ugovorom, a na osnovi podnjetog potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane korisnika i prihvata tog zahtjeva od operatora. Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora.

U ovom slučaju, utvrđeno je, da je Tele2 svojim korisnicima nudio sklapanje pretplatničkih ugovora na osnovi prvotnih Uvjeta korištenja koji si primjenjivi od 2017., a u kojima je u bitnom, u točki 3., propisana važna karakteristika elektroničke komunikacijske usluge, koja se odnosi na količinu ugovorenog mjesečnog podatkovnog prometa bez ograničenja, u pravilu, za korisnike pretplatničke tarife Internet Bezbroj GB, a glasi: „Radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa svim Tele2 korisnicima, Tele2 zadržava pravo smanjivanja brzine pristupa internetu u periodu od 18:00 do 23:00 sati (dalje u tekstu: Vrijeme najvećeg prometa) na 1 Mbit/s kod preuzimanja i slanja podataka do kraja kalendarskog mjeseca Korisnicima Tarifa koji dosegnu 1 TB mjesečnog prometa...“.

Dakle, u Uvjetima korištenja koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, definirano je da ograničenje dostupne brzine može nastupiti tek nakon potrošenog 1 TB podatkovnog prometa za pretplatničku tarifu.

Nastavno, Tele2 je u listopadu 2020. odlučio izmijeniti Uvjete korištenja koje izmjene stupaju na snagu 15. listopada 2020., sa iznimkom točke 16. kojom je primjena točke 3. Uvjeta korištenja odgođena do 1. studenog 2020., a kojim izmjenama se u bitnom mijenja točka 3. Uvjeta korištenja te ista glasi: „Radi osiguravanja integriteta mreže i optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa, Tele2 zadržava pravo smanjivanja brzine pristupa internetu na 2 Mbit/s kod preuzimanja i slanja podataka do kraja kalendarskog mjeseca Korisnicima Tarife Bezbroj GB koji dosegnu 200 GB mjesečnog prometa...“.

Ostaje za zaključiti, a što nije sporno, da se navedenim izmjenama Uvjeta korištenja mijenja pretplatnički ugovor, na način da se korisniku mijenja njegova ugovorena dosadašnja mjesečna količina podatkovnog prometa 1 TB, na količinu podatkovnog prometa 200 GB.

Tele2 prilikom izmjene Uvjeta korištenja smatra da je u potpunosti zadovoljio sve svoje propisane obveze oko obavještavanja korisnika o nastalim izmjenama, na način kako je to propisao u članku 15. Uvjeta korištenja, jer je o promjeni obavijestio svoje korisnike putem internetske stranice te je dodatno korisnicima pretplatničke tarife Internet Bezbroj GB uputio i posebnu pisanu obavijest o ovoj promjeni. Stoga Tele2 ne smatra svojom obvezom da korisnike pretplatničke tarife Internet Bezbroj GB, a obzirom da su novougovoreni uvjeti nepovoljniji, pisano obavijesti i o pravu raskida

takvog pretplatničkog ugovora bez naknade. Smatra da se takvo obavještanje, sukladno članku 42. i 42.a odnosi samo na izmjene općih uvjeta poslovanja i cjenika javnih komunikacijskih usluga, a ne i na uvjete korištenja jer isti nisu dio općih uvjeta poslovanja te njihova izmjena ne povlači iste pravne posljedice i učinke kao izmjena općih uvjeta ili cjenika usluga.

Nastavno na navedeno, inspektor smatra da je novonastala promjena pretplatničkog ugovora kojom se ugovorena dosadašnja mjesečna količina podatkovnog prometa od 1 TB znatno umanjuje na količinu podatkovnog prometa od 200 GB, a što je gotovo peterostruko manja dozvoljena mjesečna količina podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini koju će korisnik po novonastalim izmjenama imati na raspolaganju, veoma značajna u definiranju novonastalih prava i obveza između korisnika i Tele2 te da zbog takve novonastale promjene korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora.

Isto je Tele2 i prihvatio, navodeći da je sukladno svojoj poslovnoj politici donio odluku da će po zahtjevu korisnika omogućiti raskid pretplatničkog ugovora do kraja 2020. ukoliko korisnik u tom periodu iskaže bilo kakvo nezadovoljstvo glede navedenih izmjena, a za što ističe da je i dulji period od 30 dana koji se primjenjuje prilikom izmjene općih uvjeta te smatra da je isto povoljnije za korisnika.

U ovom slučaju, inspektor ističe da prilikom svake promjene pretplatničkog ugovora koja je za korisnika nepovoljnija u odnosu na pretplatnički ugovor/ugovorene uvjete, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora. Da bi prosječni korisnik ostvario to pravo, postavlja se pitanje, je li jasno i transparentno o tome i obaviješten. Stoga ga operator treba jasnom pisanom obaviješću o tom pravu i obavijestiti te mu jasno i naznačiti rok u kojem može ostvariti to pravo, a kako bi, u slučaju neslaganja sa novonastalim izmjenama pretplatničkog ugovora i neprihvatanja daljnjeg korištenja ugovorenih usluga po novim pravilima, mogao iskoristiti svoje neupitno pravo na raskid pretplatničkog ugovora s obveznim vremenskim trajanjem te se kao takav najčešće ne može raskinuti bez plaćanja određene naknade zbog prijevremenog raskida. Zbog toga je jako važno da se ta pisana obavijest o pravu na raskid uputi korisniku, a kako bi svaki prosječni korisnik isto primio jasno i nedvojbeno na znanje te mogao poduzeti potrebne radnje za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora ukoliko to smatra potrebnim.

Također, ne prihvaća se stav Tele2, da kod izmjena Uvjeta korištenja Tele2 nema obvezu takvog postupanja, jer je ista propisana samo prilikom izmjene općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga. To iz razloga, jer se u ovom slučaju radi o značajnoj izmijeni pretplatničkog ugovora, odnosno ugovorenih uvjeta korištenja usluga te nije ključan formalni karakter jesu li ti značajni uvjeti koji se mijenjaju trenutno sastavni dio samog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja usluga ili cjenika usluga, s obzirom da su nesporno dio pretplatničkog ugovora koji su korisnici ugovorili pod određenim uvjetima, a koji se sada mijenjaju na njihovu štetu.

Članak 41. stavak 4. ZEK-a, kako Tele2 navodi, propisuje da pretplatnički ugovor čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se ugovor sklapa. U tom kontekstu, obzirom na široku lepezu svojih usluga, operatori u pravilu koriste uvjete korištenja usluga ili posebne uvjete, kako bi upravo tu zasebno korisnicima približili svoju poslovnu ponudu korisnicima te u tom dokumentu detaljno opisali vrstu i opis usluga koje pružaju, uključujući i temeljne značajke svake usluge, a što je sukladno članku 42. stavku 1. točke 2. alineja 1. ZEK-a, zapravo i predmet općih uvjeta.

Zbog toga, članak 7. stavak 2. Pravilnika i potvrđuje, da posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga proizlaze i moraju biti u skladu sa općim uvjetima poslovanja.

Primjera radi, operator koji bi imao smo jednu uslugu, ili svega nekoliko njih, detaljan opis usluga koje pruža s njihovim svim karakteristikama i tehničkim značajkama, može propisati u općim uvjetima poslovanja te mu u tom slučaju ne trebaju uvjeti korištenja za te usluge kako dodatni dio pretplatničkog ugovora.

Oko navoda Tele2 kako se ovdje radi o sličnim prijašnjim slučajevima koje su imali i drugi operatori, konkretizirajući pri tome uslugu IPTV-a te izmjene/ukidanje određenih TV programa, inspektor navodi da navedeni primjer nema pravnog utjecaja na ovaj predmet, ali neovisno o tome naglašava, da se kod tog primjera koji Tele2 navodi zapravo radi o različitim pravnim situacijama gdje poslovna odluka pojedinog operatora najčešće ovisi o radnjama treće strane te se radi o sadržaju, a ne podatkovnom prometu.

Zaključno, u ovakvim i sličnim slučajevima inspektor posebno ističe da je najvažnije djelovati u cilju osiguranja visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u odnosima s operatorom te u ovakvim slučajevima promicati davanje jasnih obavijesti korisnicima, i to osobito u pogledu objave i transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a kako je to propisano člankom 5. stavkom 4. ZEK-a.

Stoga je u cilju što učinkovitijeg, jasnog i transparentnog obavještanja svojih korisnika o promjeni ove korisničke tarife koja je nepovoljnija za korisnika, Tele2 dužan pisanim ili elektroničkim putem obavijesti korisnike o njihovom pravu na raskid pretplatničkog ugovora, na način kako je to utvrđeno 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 njegovog 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., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis