



KLASA: UP/I-344-07/20-01/58

URBROJ: 376-05-2-21-8

Zagreb, 26. siječnja 2021.

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 operatorom XY d.o.o., Rijeka inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru XY d.o.o. iz Rijeke da u roku od osam dana na svojim internetskim stranicama objavi opće uvjete poslovanja.
2. Nalaže se operatoru XY d.o.o. iz Rijeke da u roku od osam dana na svojim internetskim stranicama objavi cjenik usluga te osigura dostupnost istog na svojem prodajnom mjestu.
3. Nalaže se operatoru XY d.o.o. iz Rijeke da s korisnicima sklapa pretplatničke ugovore za usluge koje nudi korisnicima na temelju općih uvjeta i cjenika iz točaka 1. i 2. rješenja te odredbi zakona kojima je uređena zaštita potrošača.
4. Nalaže se operatoru XY d.o.o. iz Rijeke da u odgovorima korisnicima na njihove prigovore daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora te jasnu uputu o pravnom lijeku tj. njihovu pravu na podnošenje pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača u roku od 30 dana od dana dostavljanja odgovora.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: Agencija) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom XY d.o.o., Rijeka, OIB: (dalje: XY) radi utvrđivanja činjeničnog stanja u obavljanju elektroničkih komunikacijskih usluga iz Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i 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). Inspekcijski nadzor iniciran je prijavom korisnika od 26. studenog 2020. u svezi kvalitete usluge kablanske televizije (podaci u spisu, dalje: korisnik), a proveo ga je inspektor elektroničkih komunikacija od 2. prosinca 2020. do 25. siječnja 2021. po službenoj dužnosti, sukladno ovlastima propisanim člancima 111. i 112. ZEK-a, radi uvida u način rješavanja prigovora korisnika usluga, uvida u odredbe pretplatničkog ugovora i općih uvjeta poslovanja te cjenik usluga, kao i uvida u njihovu dostupnost korisniku usluga.

Operatori javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, koje se pružaju na tržišnoj osnovi, imaju pravo, pored ostalog, obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na temelju općeg ovlaštenja, uz uvjete utvrđene ZEK-om i propisima donesenim na temelju ZEK-a. Prilikom pružanja usluga operatori moraju osigurati transparentnost, što naročito podrazumijeva pravo korisnika na sklapanje ugovora s operatorom na temelju unaprijed poznatih općih uvjeta i cjenovnog sustava, a koji opet moraju biti unaprijed objavljeni i poznati korisniku, dok sam pretplatnički ugovor i opći uvjeti moraju biti pisani jednostavnim jezikom, odnosno razumljivim prosječnom korisniku usluga. Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa pretplatnici (korisnici) imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora te na dobivanje jasnih informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.

Pored odredbi ZEK-a kojima je uređen ugovorni odnos između pretplatnika i operatora, način plaćanja, zabrana određenih oblika komunikacije, zaštita od zlouporaba i prijevara, dužnost obavještavanja, izvansudsko rješavanja sporova i dr., kao i odredbi Pravilnika o uslugama, ugovorni odnosi uređeni su i Zakonom o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18), dok su prava korisnika uređena Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15 i 14/19), čije odredbe moraju biti ugrađene u pretplatničke ugovore. ZEK kao posebni zakon regulira pretplatničke odnose pa tako u članku 41. propisuje radnje koje operator mora poduzeti prilikom sklapanja ugovora, isto tako i u članku 8. Pravilnika o uslugama, kojim je utvrđen i minimalni sadržaj obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u članku 42. definira opće uvjete poslovanja tj. njihov obvezni sadržaj, isto tako i u članku 7. Pravilnika o uslugama, dok u članku 42.a propisuje temeljna načela i sadržaj cjenika usluga, odnosno načela obračunskog sustava te cijene pojedinih usluga, paketa i drugih naknada, a isto dijelom i u članku 22. Pravilnika o uslugama. Posebne obveze za operatore koji daju uslugu pristupa internetu uređene su člankom 37. Pravilnika o uslugama pa tako korisnici moraju biti upoznati s kakvoćom usluge širokopojasnog pristupa internetu. Konačno, člankom 50. ZEK-a tj. člankom 29. Pravilnika o uslugama detaljno je propisan postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika usluga te naknada štete, a sam postupak mora biti transparentan, objektivan, nediskriminirajući, jednostavan i javno dostupan svim korisnicima. U odgovoru korisniku operator mora dati jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora, u smislu je li se prigovor usvaja, bilo potpuno ili djelomično, odnosno je li se prigovor odbija te dati uputu o pravnom lijeku.

XY je operator usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (usluga kablanske televizije) i operator usluga davanja pristupa internetu, a pravo obavljanja navedenih usluga stekao je na temelju općeg ovlaštenja prema prethodnoj obavijesti dostavljenoj Agenciji, sve sukladno odredbama članaka 31. i 32. ZEK-a. Prema izjavi odgovorne osobe, XY je kupio opremu prijašnjeg operatora u Rijeci E. C. d.o.o. u stečaju (brisan iz sudskog registra 8. siječnja 2016.) i preuzeo postojeće korisnike na području Rijeke koji su o tome dobili pisane obavijesti te nastavio s pružanjem usluga kablanske televizije korisnicima, tj. s prijenosom signala DVB-T2/HEVC i signala TVB-T (privremeno) od Odašiljača i veza d.o.o. iz Zagreba. XY pruža i uslugu pristupa internetu, za koju je prije dvije godine korisnicima davao ponude za brzine do 10 Mbit/s. Međutim, XY ne sklapa ugovore s korisnicima, odnosno isti se rade glasom ponude, ali ne postoje pisani ugovori o tome niti XY posjeduje cjenik usluga

koji bi bio dostupan korisnicima i javno objavljen. Također, XY nije izradio niti opće uvjete poslovanja te ne posjeduje vlastitu internet stranicu na kojoj bi iste, kao i cjenik, objavio.

Pored navedenih propusta u pružanju usluga odnosno kršenja odredbi članaka 41., 42. i 42.a ZEK-a, što je kažnjivo po članku 119. stavka 1. točke 20., 23. i 24. te stavku 2. ZEK-a (teške povrede zakona), XY slijedom navedenog ne primjenjuje ni odredbe članka 50. ZEK-a i članka 29. Pravilnika o uslugama kojima je propisan postupak rješavanja prigovora i traženja naknade pa je tako, u konkretnom slučaju, korisniku onemogućeno pravo na zaštitu kroz dvostupanjski postupak rješavanja prigovora pri operatoru. Iako korisnik plaća uslugu kablanske televizije, pretplatnički ugovor nije sklopljen niti su korisniku dostupni uvjeti korištenja usluge tj. uvjeti za prijam novog signala DVB-T2/HEVC. Korisnik je tek nakon pretraživanja internet stranica prema nazivu prijašnjeg operatora E. C. d.o.o. došao do adrese elektroničke pošte kabelska.tv@gmail.com na koju je uputio prigovor na kvalitetu usluge. Također, XY ne raspolaže s pisanim prigovorima i odgovorima drugim korisnicima usluga niti postoji propisana evidencija o istima (postoji dnevna evidencija izlazaka tehničara na teren) te ne postoje eventualne odluke povjerenstva za zaštitu potrošača, odnosno isto nije osnovano pri operatoru ili Hrvatskoj obrtničkoj tj. gospodarskoj komori.

U provedenom postupku inspeksijskog nadzora XY se nije očitovao prema zahtjevu iz zapisnika o inspeksijskom pregledu u svezi utvrđenih nepravilnosti niti je dostavio traženu dokumentaciju u ostavljenom roku, dok je prema pozivu inspektora elektroničkih komunikacija na izjašnjavanje o svim utvrđenim činjenicama prije donošenja rješenja elektroničkom poštom od 22. i 23. siječnja 2021. dostavio ispis prepiske s korisnikom tj. pritužbu korisnika povjerenstvu za pritužbe potrošača i očitovanje na prijavu korisnika, presliku radnog naloga te cjenik usluga i opće uvjete poslovanja.

Dostavljeni cjenik usluga ne sadrži podatak o datumu važenja tj. primjene niti je objavljen na internetskoj stranici operatora. Tekst naveden na dnu cjenika kako je isti dostupan online na web adresi https://drive.google.com/file/d/1UcREXv0w7nvqmv4o_9sjp0qKXx5VQ_-f/view ne znači javnu dostupnost istog, odnosno ne predstavlja objavu na internetskim stranicama operatora, jer radi se o servisu za pohranu i dijeljenje datoteka u oblaku (Google Drive). Opći uvjeti poslovanja (izrađeni tijekom ovog postupka, s naznakom „Zadnja izmjena 01.12.2020.“) također nisu objavljeni na internetskim stranicama operatora, odnosno stranica nije pronađena niti je XY dostavio podatak o takvoj stranici.

Inspektor elektroničkih komunikacija dostavio je 25. siječnja 2021. predmetne opće uvjete i cjenik usluga Agenciji radi daljnjeg postupanja, a koja može, sukladno propisanim ovlastima, izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta, kao i cjenik usluga u pogledu primijenjenih načela obračunskog sustava i transparentnosti.

Također, pritužbu korisnika od 15. prosinca 2020. upućenu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru XY inspektor elektroničkih komunikacija proslijedit će Agenciji radi rješavanja spora sukladno odredbama članka 51. ZEK-a.

Stoga je, nastavno na utvrđeno činjenično stanje, na temelju članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), inspektor

elektroničkih komunikacija, radi usklađivanja obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, i to

- radi usklađivanja s odredbom članka 42. stavka 3. ZEK-a, odlučio kao u točki 1. rješenja,
 - radi usklađivanja s odredbom članka 42.a stavka 6. ZEK-a, odlučio kao u točki 2. rješenja,
 - radi usklađivanja s odredbama članka 41. ZEK-a, odlučio kao u točki 3. rješenja te
 - radi usklađivanja s odredbama članka 50. ZEK-a, odlučio kao u točki 4. rješenja,
- sve u cilju osiguranja potpune zaštite korisnika usluga, odnosno transparentnosti cijena usluga i uvjeta korištenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

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

Dostaviti:

1. xy d.o.o., 51000 Rijeka – UP-osobna dostava
2. U spis