



KLASA: UP/I-344-07/21-01/52

URBROJ: 376-05-21-4

Zagreb, 11. listopada 2021.

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 općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska 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 Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, ne omogućava svim krajnjim korisnicima ostvarivanje prava na podnošenje prigovora u skladu sa člankom 50. ZEK-a.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da odmah po primitku ovog rješenja, omogući krajnjim korisnicima ostvarivanje prava na podnošenje prigovora iz članka 50. ZEK-a tako što će krajnje korisnike koji nisu zadovoljni usmenim odgovorom ili kojima nije moguće odmah usmeno odgovoriti, jasno i nedvosmisleno uputiti na njihovo pravo na podnošenje pisanog prigovora, ili da takve usmene prigovore prihvata kao pisane prigovore uz davanje odgovarajuće potvrde korisniku o primitku istih.
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

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 Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: Telemach), a nastavno na postupanje po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Pojašnjenja radi, HAKOM je prilikom rješavanja sporova i korisničkih upita između krajnjih korisnika i Telemacha putem različitih kanala, uočio učestalost ponavljanja korisničkih prigovora na neodgovaranje, nepravodobno odgovaranje i na neupućivanje od strane Telemacha na pravna sredstva koja su korisniku na raspolaganju, konkretno na daljnju mogućnost podnošenja reklamacije odnosno pokretanje spora, a što otežava ili u potpunosti onemogućava korisnika u ostvarivanju prava iz članaka 50. ZEK-a u postupku podnošenja i rješavanja prigovora pred operatorom i u daljnjem postupku podnošenja reklamacije povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru sukladno stavku

13. istog članka ZEK-a ukoliko je korisnik nezadovoljan zaprimljenim odgovorom od operatora. Nastavno time, dolazi i do onemogućavanja korisnika u ostvarivanju prava iz članka 51. ZEK-a glede podnošenja zahtjeva za rješavanje spora između korisnika i operatora pred HAKOM-om, obzirom da je isto uvjetovano završenim postupcima prigovora i reklamacije pred operatorom iz članka 50. ZEK-a.

Sukladno navedenom, u vremenu od 18. do 21. svibnja 2021. obavljen je prvi inspekcijski nadzor u Telemachu o čemu su sačinjeni zapisnici od 19. svibnja 2021. u Zagrebu i 21. svibnja u Osijeku te je nastavno, u vremenu od 8. do 10. rujna 2021. obavljen ponovni inspekcijski nadzor oko daljnje provjere postupanja sa prigovorima korisnika, o čemu je sačinjen također zapisnik o obavljenom nadzoru u Osijeku, od 10. rujna 2021.

Nastavno na navedeno, u točki 4.1.1. zapisnika od 10. rujna 2021., a na traženje broja ukupno zaprimljenih pisanih prigovora sukladno članku 50. stavku 1. i 12. ZEK-a utvrđeno je da je Telemach u vremenu od 15. lipnja 2021. do 20. kolovoza 2021. zaprimio sveukupno 12.313 prigovora, klasificirajući ih naknadno na pisane prigovore i takozvane, usmene prigovore korisnika.

Kako Telemach nije imao zasebnu evidenciju svih zaprimljenih pisanih prigovora, zatražena su dodatna očitovanja te je Telemach 21. rujna 2021. inspektoru dostavio tražene podatke iz kojih u konačnici proizlazi da je za traženo razdoblje od 15. lipnja do 20. kolovoza 2021. ukupno imao 4.115 pisanih prigovora (33,42% od ukupnih prigovora za predmetno razdoblje) i 8.198 takozvanih usmenih prigovora (66,58% od ukupnih prigovora za predmetno razdoblje).

Telemach je pojasnio da se radi o pisanim prigovorima koji se zaprimaju poštom, elektroničkom poštom, faksom te se na iste i odgovora, u pravilu, na isti način kako su zaprimljeni, a sukladno propisanim odredbama članka 50. ZEK-a.

Glede usmenih prigovora u inspekcijskom nadzoru, Telemach je pojasnio da se isti zaprimaju putem telefona u službi za korisnike, usmeno putem prodajnog osoblja te se rješavaju odmah na isti način, ili ukoliko nije moguće isto riješiti odmah, isti se pisano bilježe u sustavu te se korisnicima naknadno odgovara putem telefona, SMS-a ili elektroničke pošte. Telemach smatra da takvi usmeni prigovori na koje nije odmah odgovoreno nisu definirani ZEK-om te se na iste i ne primjenjuju obveze rješavanja istih po članku 50. ZEK-a.

Nastavno, inspektor je elektroničkom poštom od 14. rujna 2021. zatražio od Telemacha dodatno pojašnjenje oko zaprimanja i načina rada sa takvim usmenim prigovorima te podatak od kada je uvedena kategorija usmenih prigovora, kao i dostavu drugih relevantnih podataka oko objašnjenja kategorije usmenih prigovora.

Nastavno na navedeno, Telemach je 4. listopada 2021. dostavio inspektoru očitovanje u kojem u bitnom navodi slijedeće.

Telemach navodi, kako je člankom 50. ZEK-a definiran postupak rješavanja prigovora te je propisano da se isti podnose u pisanom ili elektroničkom obliku, a na koji je operator obavezan dostaviti pisani odgovor korisniku u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u vezi usluga s posebnom tarifom.

Također, člankom 29. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik) je propisano da operator u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u skladu sa ZEK-om i propisima

donesenim na temelju ZEK-a, kao i obveza upoznavanja krajnjih korisnika putem ispostavljenog pretplatničkog računa i na drugi prikladan način.

Telemach navodi da je u svojim Općim uvjetima poslovanja u članku 12.3. detaljno opisao postupak podnošenja i rješavanja prigovora, između ostalog, propisavši da se prigovor podnosi pisanim ili elektroničkim putem, dok je na svojim službenim stranicama i na mjesečnim pretplatničkim računima dao informaciju korisnicima da prigovor mogu podnijeti pisanim putem e-mailom na prigovori@telemach.hr ili poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, Vukovarska 31, 31000 Osijek.

Iz navedenih propisa jasno je da isti ne poznaju institut „usmenog prigovora“ te da nisu propisane obveze, postupak zaprimanja, rješavanja. Također je jasno da je reguliran jedino pisani prigovor korisnika te su vezano za isti propisane gore navedene obveze operatora. Stoga smatra da iste ne treba ni u kojem slučaju izjednačavati s pisanim prigovorom.

Pojašnjava, da su takozvani usmeni prigovori standard industrije i u Telemachu, kao i ranije u Tele2. Smatra, da se istima isključivo ide u korist i na zadovoljstvo korisnika, u cilju bržeg rješavanja upita korisnika koji kontaktiraju Službu za korisnike telefonski, bez nepotrebnog formaliziranja i opterećivanja korisnika sa pisanom korespondencijom. Korisnika koji nazove Službu za korisnike s nekim upitom/zahtjevom/problemom agent neće uputiti na pisani prigovor nego će već na pozivu pokušati riješiti isti. Ukoliko agent utvrdi da je došlo do greške isti će odmah i riješiti, bez potrebe podnošenja pisanog prigovora. Jednako i ukoliko utvrdi da je doista došlo do greške no da on sam nije u mogućnosti riješiti upit već je za isto potrebna pomoć/podrška drugog nadležnog odjela. U tom slučaju otvorit će se zahtjev te dodijeliti na nadležan odjel koji će navedeno u najkraćem mogućem roku provjeriti, izvršiti potrebne sustavne korekcije ukoliko su potrebne te obavijestiti korisnika o učinjenom. Navedeni odgovor korisniku će se proslijediti najadekvatnijim putem - telefonski, SMSom ili elektroničkom poštom ukoliko Telemach ima evidentirani verificiranu e-mail adresu korisnika. Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom te smatra da je oštećen i ne prihvaća objašnjenje, ima pravo podnijeti pisani prigovor, na koji ga se i upućuje. Pisani prigovor, naravno ima pravo podnijeti svaki korisnik, što većina korisnika i čini, te se korisnicima ni u kojem trenutku ni na koji način ne uskraćuje predmetno pravo. Na korisniku je izbor odabira kanala putem kojeg će se obratiti Telemachu i postaviti upit/zahtjev te će Telemach isti riješiti ili ga uputiti na pisani prigovor. Poziv Službi za korisnike s upitom i/ili zahtjevom za rješavanjem svakako bi trebao biti brži, efikasniji i fleksibilniji način komunikacije, bez nepotrebnog formaliziranja i upućivanja na pisani oblik.

Nadalje pojašnjava da dostavljena evidencija prigovora u inspekcijskom nadzoru sadrži zapravo sve interakcije korisnika s Telemachom, uključujući i pozive Službi za korisnike, upite i zahtjeve koji nisu podnijeti pisanim putem, a koje Telemach u svom sustavima evidentira kao prigovor, mada isti to sadržajno, u najvećem broju zapravo i nisu te nisu podnijeti pisanim putem odnosno na način i u obliku koji je propisan. Neovisno o terminologiji koju Telemach koristi vezano za navedeno, da li ih naziva prigovor, upit, zahtjev, molba ili nekako drugačije, ostaje da im nedostaje traženi oblik (pisani) a da bi se isti smatrali prigovorima iz članka 50. ZEK-a. Smatra, kako sam korisnik može odabrati način komunikacije sa operatorom te svakodobno može podnijeti i pisani prigovor ukoliko se ne slaže s objašnjenjem, zaprimljenim odgovorom ili rješenjem koje mu je ponuđeno te pravo na ulaganje pisanog prigovora mu ni na koji način nije uskraćeno. Stoga se Telemach ne slaže sa zaključkom kako navedenom radnjom korisnike onemogućuje u ostvarenju njihova prava.

Navodi, da je vidljivo iz dostavljene evidencije da veliku većinu zahtjeva čine upravo ti usmeni prigovori, od koji se najveći dio riješi već na pozivu te smatra da isto predstavlja dodatnu korist za korisnika gdje ga se ne upućuje na potrebu ulaganju pisanog prigovora, dakle dodatne formalne radnje, gdje dio korisnika navedeno i neće učiniti te na taj način i neće biti otklonjena i eventualna pogreška. Svakako je dodatna korist i davanje izbora svakom pojedinom korisniku da sam odabere

kanal komunikacije i interakcije s Telemachom te da ga se za svaki upit/zahtjev koji se potencijalno odnosi na zaduženje, odredbe njegova pretplatničkog ugovora, kvalitetu usluge ne upućuje da isti podnosi u pisanom obliku. Naposljetku ističe da se takvim usmenim upitima/zahtjevima, pa čak i ako se radi o prigovorima, isti rješavaju brže i efikasnije, a što je svakako cilj i namjera Telemacha.

Završno navodi da usmeni prigovori nisu ni trebali biti dio evidencije, međutim, od 1. siječnja 2021. nakon operativno-tehničkih i organizacijskih promjena u Telemachu počeli su se na taj način pratiti, u cilju bilježenja svake interakcije i komunikacije inicirane od korisnika, u cilju povećanja fleksibilnosti i bržeg odgovaranja. Sada je evidencija pisanih prigovora na koje se primjenjuju svi relevantni propisi, odvojena od svih ostalih.

Na temelju provedenog postupka inspekcijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 50. stavku 1. i 2. ZEK-a, korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor korisnik podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru, koji provodi postupak rješavanja prigovora.

Na podnesen pisani prigovor, korisnik/operator ima određena prava/obveze, kako je i detaljno propisano u članku 50. ZEK-a, a koje se u bitnom, odnose na obvezu obavljanja i očitovanja korisniku oko izvršene administrativno-tehničke provjere, zabrane obustave usluga za vrijeme rješavanja prigovora, potraživanje naknade štete, prava na raskid u slučaju neopravdane obustave usluga, pravodobno rješavanje prigovora, pravo na podnošenje daljnje reklamacije nakon provedenog postupka prigovora, a zatim i na pokretanje spora između korisnika i operatora pred HAKOM-om.

Inspektor opetovano ponavlja te naglašava, da je problematika rješavanja prigovora pri Telemachu, između ostalog, uočena negodovanjem korisnika zbog neodgovaranja, nepravodobnog odgovaranja na njihove prigovore te da je za traženo razdoblje od 15. lipnja do 20. kolovoza 2021. Telemach prikazao da je imao ukupno 4.115 pisanih prigovora (33,42%) te čak 8.198 takozvanih usmenih prigovora (66,58%). Također, u inspekcijskom zapisniku od 19. svibnja 2021., utvrđeno je da za vremensko razdoblje od siječnja 2021. do 17. svibnja 2021. Telemach bilježi ukupno 34.874 prigovora navodeći da se isto odnosi na pisane i usmene, dok je u srpnju 2021. na zahtjev HAKOM-a sukladno članku 29. stavku 18. Pravilnika, dostavio tablično izvješće „Tablica strukture prigovora“ za prvo polugodište 2021. koje ukazuje da je zaprimio ukupno 8.853 pisanih prigovora (što je 25,40% od ukupnih 34.874 prigovora), dok se ostatak, odnosno više od 26.000 (74,60% od ukupnih 34.874 prigovora) odnosi na usmene prigovore zaprimljene u prvom polugodištu 2021.

Inspektor ne prihvaća ničim utemeljeno obrazloženje Telemacha kako usmeni prigovori predstavljaju dodatnu korist za korisnika jer se u bitnom odmah rješavaju u ostvarenom kontaktu sa korisnikom pa korisnik nema ni potrebu daljnjeg ulaganja pisanog prigovora, a što dio korisnika, kako Telemach navodi, neće ni učiniti te na taj način i neće biti otklonjena i eventualna pogreška. Te navode Telemach ničim nije utemeljio, niti je dostavio podatak postoje li uopće unutar tog broja zaprimljenih usmenih prigovora, oni prigovori koji su odmah i riješeni u tom prvom, neposrednom kontaktu sa korisnikom te koliki je njihov udio u ukupno zaprimljenim usmenim prigovorima.

Nasuprot tim tvrdnjama, inspektor ističe, da je prvotno u zapisniku o inspekcijskom nadzoru od 19. svibnja 2021., u točki 4.1.2., metodom uzoraka iz evidencije zaprimljenih prigovora izuzeto nekoliko korisnika (NZ, JJ, ŽB, HK) te je uglavnom utvrđeno u odnosu na usmene prigovore da se isti ne odnose na telefonske razgovore u kojima korisnik odmah dobiva informaciju i nema potrebe za

daljnjim njegovim radnjama ni dodatnim odgovaranjima, već se odnosi na usmene prigovore koji su kao takvi, u pravilu telefonom, zaprimljeni u sustavu Telemacha sa daljnjom potrebom dodatne provjere administrativne i/ili tehničke provjere te da se tek nakon toga upućuju korisniku odgovori. U toj točki zapisnika također je utvrđeno da se usmeni prigovori zaprimaju putem telefona, obrađuju, ali se takvim korisnicima ne dostavlja odgovor ili se dostavlja kratka informacija bez daljnje upute korisniku, pa i putem SMS-a, mada prigovor nije prihvaćen.

Također, u zapisniku o inspekcijskom nadzoru od 10. rujna 2021., u točki 4.1.1., metodom uzoraka iz evidencije svih zaprimljenih prigovora (za korisnike MD, MGTV, SM, KT d.o.o., ŽS, CM) utvrđeno je da se radi o usmenim prigovorima na koje se naknadno korisniku samo kratko odgovara (bez potrebnih pojašnjenja i uputa u skladu sa člankom 50. ZEK-a), dakle, ne odmah u prvobitnom kontaktu sa korisnikom jer se mora obaviti određena prethodna provjera da bi se odgovorilo korisniku.

Nastavno, u zapisniku od 10. rujna 2021., u točki 4.1.1. uvidom u predstavke korisnika zaprimljene u HAKOM-u (RR/višekratni pisani prigovori i neodgovaranje Telemacha, AG/višekratni pisani prigovori i neodgovaranje Telemacha, SG/višekratni usmeni prigovori i neodgovaranje Telemacha), uočeno je prekomjerno zadržavanje korisnika bez valjanog odgovora, a nakon podnošenja prigovora. Kao primjer prekomjernog i neopravdanog zadržavanja korisnika bez valjanog odgovora na usmeni prigovor, za istaknuti je primjer korisnice SG koja ulaže usmeni prvi prigovor 3. svibnja, zatim 6. svibnja navedeno ponavlja i u POS-u operatora te opetovano 12. lipnja i 19. lipnja 2021. opet na POS-u. Nakon toga, korisnica šalje opetovano pisani prigovor, na koji konačno dobiva i odgovor tek 29. srpnja 2021.

Stoga inspektor zaključuje, a suprotno navodima Telemacha, kako se kod takozvanih usmenih prigovora ne radi o prigovorima koji se odmah rješavaju u ostvarenom kontaktu sa korisnikom (ili barem takvi ne predstavljaju nikakvu većinu), a koji poboljšavaju efikasnost rada službe za korisnike i korisničko zadovoljstvo, već da takvo postupanje Telemacha, uzrokuje nezadovoljstvo korisnika u rješavanju korisničkih prigovora, jer su isti najčešće i upućeni kako putem telefona mogu podnositi prigovore, a u konačnici ne dobivaju jasne, pravodobne i obrazložene odgovore sukladno članku 50. ZEK-a, jer ih Telemach tretira kao usmene prigovore na koje se obveze iz navedenog članka ne odnose, a što inspektor smatra neprihvatljivim postupanjem u rješavanju prigovora i reklamacija.

Sukladno navedenom te opisanom činjeničnom stanju, inspektor smatra da zaprimanje i daljnje naknadno rješavanje takozvanih, usmenih prigovora, a na gore opisan način, nije sukladan načinu zaprimanja pisanih prigovora iz članka 50. ZEK-a, niti je prihvatljivo da takozvani usmeni prigovori, njih cca 74,60% u prvom polugodištu 2021. izlaze iz propisanog zakonodavnog okvira glede postupka rješavanja prigovora na način da ne podliježu obvezama operatora iz članka 50. ZEK-a.

Stoga se i zaključuje, da se navedena procedura koju Telemach naziva zaprimanje usmenih prigovora, može odnositi samo na zaprimljene usmene upite bilo putem telefona ili u poslovnici operatora, a koje njihovo osoblje može odmah riješiti u samom razgovoru sa korisnikom, na način da je korisnik u potpunosti zadovoljan zaprimljenom informacijom te nema više nikakve potrebe za stvarno podnošenje prigovora i čekanja odgovora na isti. I takav oblik komunikacije je svakako poželjan pristup u davanju informacija i rješavanju odnosa sa korisnicima glede otklona možebitnih nesporazuma/poteškoća/ili trenutne nepravilnosti, gdje je to moguće i u neposrednoj interakciji obaviti. Međutim, u slučaju da korisnik podnosi prigovor iz razloga propisanih člankom 50. stavkom 3. ZEK-a te sa takvom informacijom i rješavanjem odnosa, odnosno zaprimljenim usmenim odgovorom nije zadovoljan ili mu operator isti ne može odmah pružiti jer je isti podložan određenoj

administrativnoj i/ili tehničkoj provjeri i davanjem naknadnog odgovora, operator je u tom slučaju dužan korisnika uputiti na podnošenje pisanog prigovora, ili je dužan propisati interne procedure, kojima će odgovarajuće takav usmeni prigovor odmah i prihvatiti kao pisani prigovor te korisniku izdati i odgovarajuću potvrdu o primitku istog. Nakon primitka takvog pisanog prigovora, operator je u potpunosti dužan u potpunosti postupiti sukladno članku 50. ZEK-a, a nastavno i članku 51. ZEK-a te drugim podzakonskim propisima i zakonima, kojima se dodatno uređuju prava krajnjih korisnika oko podnošenja i rješavanja prigovora.

Inspektor naglašava, da je člancima 50. i 51. ZEK-a, u cijelosti propisan postupak rješavanja prigovora te sporova između korisnika i operatora. Člankom 50. ZEK-a propisuju se vrste prigovora koje krajnji korisnik ima pravo podnijeti operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, način i rokovi podnošenja prigovora, postupak rješavanja prigovora te prava i obveze operatora i krajnjih korisnika u postupku rješavanja tih prigovora. Također se utvrđuje uz koje uvjete krajnji korisnik, koji je podnio prigovor, ima pravo raskinuti ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa, rok u kojem je operator obavezan dostaviti odgovor krajnjem korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora, pravo krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i rok za podnošenje pritužbe te obveza i rok tog povjerenstva za dostavu odgovora.

Stoga je u cilju osiguranja visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u odnosima s operatorom, i neprihvatljivo bilo kakvo postupanje operatora, koje bi prouzrokovalo na bilo koji način, moguću zbunjenost ili nerazumijevanje korisnika, a koje bi vodilo umanjeњу korisničkih, gore navedenih, utvrđenih prava krajnjih korisnika.

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. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis