



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

URBROJ: 376-05-2-21-18

Zagreb, 5. studenog 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), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba prekršio regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja mu je određena na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji.
2. Naređuje se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da pojedinačne pretplatničke ugovore za samostalne mobilne tarife XS, S, M, L i Unlimited GB sklapa s privatnim korisnicima pod istim uvjetima kao i pretplatničke ugovore s korisnicima u sklopu ponude Magenta 1 odnosno da korisnicima osigura jednake popuste i pogodnosti u odnosu na iznose mjesečnih naknada te količine podatkovnog prometa, minuta razgovora i poruka kao u ponudi Magenta 1.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba (dalje: HT) radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pružanju 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) prilikom sklapanja ugovora s privatnim korisnicima za nove mobilne tarife XS, S, M, L i Unlimited GB kao samostalne usluge i u sklopu ponude Magenta 1, odnosno utvrđivanja ispravnosti dostavljenih podataka vezanih za predmetne usluge koje podliježu testu istiskivanja marže (dalje: MS test). Inspekcijski nadzor proveo je inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a (dalje: inspektor) po službenoj dužnosti sukladno ovlastima propisanim člancima 111. i 112. ZEK-a.

HT je odlukama HAKOM-a od 19. lipnja 2019., KLASA: UP/I-344-01/18-03/04 i UP/I-344-01/18-03/05, određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji te mu je, slijedom

regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, određena obveza provođenja MS testa.

MS test se provodi prema Metodologiji testa istiskivanja marže iz studenog 2019. i njenim izmjenama iz ožujka 2020., KLASA: 344-01/19-03/02 (dalje: Metodologija). U odnosu na pakete usluga koji sadrže nereguliranu uslugu, Metodologija određuje da operatoru sa značajnom tržišnom snagom nije dozvoljeno unakrižno subvencioniranje putem kojeg bi mogao iskoristiti svoju tržišnu snagu na konkurentnim tržištima i na taj način ugroziti ili umanjiti učinkovitost regulacije. Stoga, prema Metodologiji, u slučaju kada paket usluga, ovdje Magenta 1 ponuda, sadrži uz fiksnu reguliranu uslugu i nereguliranu tj. mobilnu uslugu, ovdje mobilne tarife XS, S, M, L i Unlimited GB, čija je pogodnost u paketu Magenta 1 veća od pogodnosti koju bi korisnik ostvario ugovaranjem samostalne mobilne tarife, vrijednost takve pogodnosti testira se u MS testu na reguliranoj usluzi tog paketa.

HT je 10. lipnja 2020. obavijestio HAKOM o uvođenju novih ponuda za privatne korisnike u mreži pokretnih elektroničkih komunikacija (dalje: pokretna mreža), navodeći da od 5. srpnja 2020. uvodi nove pretplatničke tarife pod nazivima XS, S, M, L i Unlimited GB bez ugovorne obveze te da će u svezi predmetne ponude provesti odgovarajuće izmjene u Službenom cjeniku Hrvatskog Telekom d.d. (Cjenik mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma, 1. Tarifni modeli za privatne korisnike u prodaji od 5. srpnja 2020., 1.1. Novi portfelj samostalnih pretplatničkih tarifa - privatni korisnici; dalje: Cjenik). Prema navedenoj obavijesti HT-a, sve nove mobilne tarife XS, S, M, L i Unlimited GB imaju popust na kućanstvo tj. 10% popust za svaki 1-7 SIM (dalje: popust od 10% na iznos mjesečne naknade). Uz podatkovni promet koji je uključen u nove tarife, tarife XS i S imaju i opciju dodatni podatkovni promet (Cjenik - točka 1.5. Dodatne ponude za privatne korisnike). Dodatne ponude su, bez dodatne naknade, dostupne uz mobilne tarife i aktiviraju se na zahtjev korisnika. Naknadno, na zahtjev HAKOM-a, HT je 15. lipnja i 29. lipnja 2020. dostavio pojašnjenja u svezi novih mobilnih tarifa XS i S u kojima navodi, citira se: „Nove tarife XS i S nemaju pogodnosti u Magenta 1 ponudi pa ih stoga niti nema potrebe testirati budući da predmetne tarife i unutar i izvan Magenta 1 ponude imaju identične karakteristike. Nove XS i S tarife imaju mogućnost opcije dodatnog podatkovnog prometa, i to 1 GB za XS tarifu i 2 GB za S tarifu. Dodatni podatkovni promet dostupan je u samostalnim tarifama bez dodatne naknade te stoga taj dodatni promet nije M1 pogodnost.“.

Dana 9. travnja 2021. HT je obavijestio HAKOM da će uz mobilne tarife M i L počevši od 20. travnja 2021. također uvesti dodatnu ponudu za privatne korisnike, opciju dodatni podatkovni promet (tarifa M - 5 GB i tarifa L - 10 GB) i opciju dodatne minute ili SMS-ovi (tarifa M - 1.000 min/SMS-a i tarifa L - 5.000 min/SMS-a). Dodatne ponude su bez dodatne naknade, dostupne uz mobilne tarife i aktiviraju se na zahtjev korisnika (Cjenik - točka 1.5. Dodatne ponude za privatne korisnike). Naknadno, na zahtjev HAKOM-a, HT je 4. svibnja 2021. dostavio pojašnjenja u kojima navodi, citira se: „Opcije dodatnih minuta i dodatnih GB dostupne su uz mobilne tarife M/L neovisno o tome ima li korisnik istovremeno s HT-om sklopljen ugovor za bilo koju drugu uslugu, što znači da korisnik može aktivirati opciju dodatnih minuta i dodatnih GB uz mobilne tarife M/L i kada ima istovremeno s HT-om sklopljen ugovor za uslugu u nepokretnoj mreži (npr. ugovor za Magenta 1 MAX paket) kao i kada nema takav ugovor sklopljen s HT-om. Dakle, ponuda dodatnih minuta i GB uz tarife M i L ni na koji način nije povezana niti uvjetovana s nekom drugom uslugom HT-a pa tako ni sa uslugom korisničkih paketa u nepokretnoj mreži HT-a.“.

HAKOM je prilikom redovne kontrole provedbe MS testa uočio da se kod sklapanja pretplatničkih ugovora na prodajnim mjestima, konkretno za mobilnu tarifu XS u ponudi Magenta 1 automatski dobije popust od 10% na iznos mjesečne naknade te je cijena predmetne tarife 89,10 kn, a korisnik dobije ukupno 4 GB podatkovnog prometa, od čega 3 GB u tarifi, a 1 GB dodatnog podatkovnog prometa. Prilikom zahtjeva za samostalnu mobilnu tarifu XS korisniku se ne nude iste pogodnosti kao u ponudi Magenta 1. Naime, u samostalnoj mobilnoj tarifi pretplatnik bi platio punu cijenu mjesečne naknade u iznosu od 99,00 kn u što je uključeno samo 3 GB podatkovnog prometa u tarifi, a nije moguće dobiti 1 GB dodatnog podatkovnog prometa. S obzirom na prethodno navedena saznanja dodatno je 31. ožujka 2021. izvršena provjera i putem *chata* s prodajnim agentom na službenim stranicama HT-a te je tom prilikom potvrđeno da se popust od 10% na iznos mjesečne naknade i dodatni podatkovni promet od 1 GB na mobilnoj tarifi XS dobije isključivo u ponudi Magenta 1.

Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, HAKOM je pokrenuo postupak utvrđivanja moguće povrede regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva od strane HT-a, odnosno inspeksijski nadzor radi provjere ispunjavanja obveze provedbe MS testa.

Provedenom inicijalnom provjerom 17. svibnja 2021. u T centru Sesvete te po obavljenom inspeksijskom pregledu 20. svibnja 2021. u T centru Kutina, inspektor je zaključio da korisnici sklapanjem ugovora u ponudi Magenta 1, odnosno kombiniranjem usluga u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (fiksne i mobilne usluge), ostvaruju popust na usluge koji ne mogu ostvariti u samostalnoj mobilnoj tarifi tj. ostvaruju popust od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatni podatkovni promet te dodatne minute razgovora i poruka (SMS-a), kako slijedi: U novoj mobilnoj tarifi XS ostvaruju 10% popusta na iznos mjesečne naknade, tj. plaćaju 89,10 kn umjesto 99,00 kn te ostvaruju dodatni podatkovni promet od 1 GB (ukupno 4 GB umjesto 3 GB); U novoj mobilnoj tarifi S ostvaruju 10% popusta na iznos mjesečne naknade, tj. plaćaju 116,10 kn umjesto 129,00 kn te ostvaruju dodatni podatkovni promet od 2 GB (ukupno 9 GB umjesto 7 GB); U novoj mobilnoj tarifi M ostvaruju 10% popusta na iznos mjesečne naknade, tj. plaćaju 143,10 kn umjesto 159,00 kn, ostvaruju dodatni podatkovni promet od 5 GB (ukupno 14 GB umjesto 9 GB do 1. svibnja 2021, a od 1. svibnja 2021. ukupno 20 GB umjesto 15 GB) te dodatnih 1.000 min razgovora (ukupno 6.000 min. umjesto 5.000 min.); U novoj mobilnoj tarifi L ostvaruju 10% popusta na iznos mjesečne naknade, tj. plaćaju 179,10 kn umjesto 199,00 kn, ostvaruju dodatni podatkovni promet od 10 GB (ukupno 40 GB umjesto 30 GB) te dodatnih 5.000 min razgovora (ukupno 10.000 min. umjesto 5.000 min.); U novoj mobilnoj tarifi Unlimited GB ostvaruju 10% popusta na iznos mjesečne naknade, tj. plaćaju 206,10 kn umjesto 229,00 kn.

Uzimajući u obzir da je HT izvijestio HAKOM kako za samostalne, nove mobilne tarife u pokretnoj mreži nije potrebno provesti MS test jer, sukladno Metodologiji, iste u ponudi Magenta 1 nemaju nikakvih dodatnih pogodnosti, HT je 31. svibnja 2021. pozvan na očitovanje o činjenicama iz kojih proizlazi kršenje regulatorne obveze dostavljanjem netočnih podataka za potrebe provođenja MS testa.

HT je porekao tako utvrđene činjenice, odnosno, u očitovanju od 18. lipnja 2021. istaknuo da ponude za sklapanje ugovora i ugovori sklopljeni u poslovnicama ne odražavaju stvarno i potpuno činjenično stanje, dok iz Cjenika (poveznica: <https://www.hrvatskitelekom>.

[hr/pravne-napomene/cjenici](#), zadnje izmjene 27. rujna 2021.) jasno proizlazi da nove tarife u pokretnoj mreži sadrže sve pogodnosti i kao samostalne usluge i u sklopu ponude Magenta 1, odnosno da tarifa XS sadrži 3 GB podatkovnog prometa, tarifa S sadrži 7 GB podatkovnog prometa, tarifa M sadrži 15 GB podatkovnog prometa, tarifa L sadrži 30 GB podatkovnog prometa, kao i dodatne ponude koje su dostupne uz nove tarife u pokretnoj mreži bez da za njihovo ugovaranje korisnik mora imati ugovorenu bilo koju drugu uslugu osim tarife u pokretnoj mreži na koju se konkretne dodatne ponude odnose, i to popust od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatni podatkovni promet od 1 GB na tarifi XS, 2 GB na tarifi S, 5 GB na tarifi M i 10 GB na tarifi L te dodatne minute i SMS-ovi, i to 1.000 min/SMS-a na tarifi M i 5.000 min/SMS-a na tarifi L. Konačno, HT navodi kako je dostavio HAKOM-u potpuno točne i istinite podatke za potrebe provođenja MS testa zajedno s cijenama odnosno cjenikom koji je javno objavljen i dostupan korisnicima te u prilog svojim navodima dostavlja i ugovore sklopljene s korisnicima za samostalne, nove tarife u pokretnoj mreži tijekom 2020. i 2021. Međutim, ovdje inspektor ističe kako navedene dodatne ponude za privatne korisnike prema točki 1.5. Cjenika sadrže napomenu da su dostupne na zahtjev korisnika, kao i da je pregledom dostavljenih ugovora zaključeno da isti sadrže sve ili dio pogodnosti, a koje (pogodnosti) se bezuvjetno mogu ostvariti u sklopu ponude Magenta 1.

Dana 15. srpnja te 17. kolovoza 2021. obavljani su *chatovi* s prodajnim agentima HT-a u kojima se potvrđuje da se popust od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatni podatkovni promet te dodatne minute ili SMS-ovi u mobilnim tarifama M i L dobiju samo u ponudi Magenta 1 (uvjet je MAX paket u HT mreži). Dodatno, na *chatu* od 18. kolovoza 2021. na direktan upit prodajnom agentu može li se na zahtjev u samostalnoj mobilnoj ponudi dobiti pogodnosti popusta od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatni podatkovni promet i dodatne minute ili SMS-ovi, HT-ov agent odgovara da se u samostalnoj mobilnoj ponudi na zahtjev može ostvariti popust od 10% na iznos mjesečne naknade i dodatni podatkovni promet, ali ne i dodatne minute ili SMS-ovi, dok se u ponudi Magenta 1 ostvaruju sve pogodnosti: Popust od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatni podatkovni promet te dodatne minute i SMS-ovi.

Radi utvrđivanja potpunog i ispravnog činjeničnog stanja, 2. rujna 2021. u sjedištu HT-a održana je usmena rasprava, na kojoj su predočene i druge činjenice pronađene tijekom naknadnih inspekcijskih pregleda obavljenih u poslovnici Europhone d.o.o. Zagreb 25. kolovoza 2021. (partner HT-a za direktan nastup na tržištu), T centru WESTGATE u Zaprešiću 26. kolovoza 2021. i T centru Rijeka Tower 30. kolovoza 2021., a odnose se na sklapanje ugovora, u pojedinim slučajevima, pod različitim uvjetima za predmetne mobilne tarife samostalno i u sklopu ponude Magenta 1, odnosno činjenicu da se s korisnicima nastoji sklopiti ugovor za ponudu Magenta 1 koji automatski uključuje pogodnosti na mobilnim tarifama u vidu popusta od 10% na iznos mjesečne naknade, dodatnog podatkovnog prometa i dodatnih minuta i/ili SMS-ova, dok prilikom sklapanja ugovora za samostalne mobilne tarife takve pogodnosti nisu automatski uključene niti se izravno komuniciraju korisniku te činjenicu vezanu za cjenik usluga postavljen na internet stranici HT-a, (poveznica: <https://www.hrvatskitelekom.hr/mobiteli-na-pretplatu/tarife?magentadiscount=true>) gdje sami korisnici mogu kreirati tarife, opet s različitim cijenama mjesečne naknade, različitom količinom podatkovnog prometa i uključenim minutama ili SMS-ovima u pojedinim tarifama. Na usmenoj raspravi inspektor je putem stranice, poveznica <https://www.hrvatskitelekom.hr/mobiteli-na-pretplatu/tarife?magentadiscount=true> zatražio ponudu za sklapanje samostalne mobilne tarife M i L. HT-ov agent je ponudio zatražene tarife M i L

po punoj cijeni, a tek na upit ponuđen je popust, koji se sastoji od dodatnog podatkovnog prometa i dodatnih minuta razgovora i SMS-ova.

Na temelju svih prikupljenih dokaza u ovako provedenom inspekcijskom nadzoru i radnjama provedenim prilikom redovne kontrole provedbe MS testa, sukladno izjavama odgovornih osoba danih na usmenoj raspravi i rezultatima korištenja aplikacije te zaprimljenom pozivu agenta korisničke službe HT-a tijekom usmene rasprave i naknadno zaprimljenoj ponudi HT-a od 3. rujna 2021. putem elektroničke pošte, sukladno sadržaju svih obavljenih *chatova* s agentima HT-a, kao i sadržaju dostavljenih ugovora u lipnju 2021. (11 ugovora), ugovora dostavljenih nakon usmene rasprave 23. rujna 2021. (244 ugovora) i ugovora dostavljenih 15. listopada 2021. (osam ugovora od zatraženih 12), može se zaključiti da HT prilikom nuđenja i sklapanja ugovora za samostalne mobilne tarife XS, S, M, L i Unlimited GB ne daje uvijek sve pogodnosti koje su sadržane u ponudi Magenta 1.

Iz dolje navedenih primjera sklopljenih pretplatničkih ugovora tijekom 2021. vidljivo je da pretplatnici u samostalnoj tarifi usluga u pokretnoj mreži nemaju ugovorene sve pogodnosti koje bezuvjetno ostvaruju pretplatnici ponude Magenta 1.

Ugovori za samostalne mobilne tarife:

- Zahtjev br. 110610960 od 12. siječnja 2021. u tarifi XS uključuje 3 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), ali ne i dodatni podatkovni promet od 1 GB (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 110537094 od 8. siječnja 2021. u tarifi S uključuje 7 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), ali ne i dodatni podatkovni promet od 2 GB (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 115267088 od 25. travnja 2021. u tarifi M uključuje 9 GB podatkovnog prometa (u trenutku podnošenja zahtjeva mobilna tarifa M je uključivala 9 GB prometa, a nakon 1. svibnja 2021. tarifa uključuje 15 GB prometa) i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), ali ne i dodatni podatkovni promet od 5 GB i dodatnih 1.000 min/SMS-a (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 115344234 od 27. travnja 2021. u tarifi L uključuje 30 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), ali ne i dodatni podatkovni promet od 10 GB i dodatnih 5.000 min/SMS-a (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 118753829 od 26. srpnja 2021. u tarifi Unlimited GB uključuje neograničeni podatkovni promet i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika), ali ne i popust od 10% na iznos mjesečne naknade (ista točka 1.5. Cjenika).

Ugovori za mobilne usluge u ponudi Magenta 1:

- Zahtjev br. 110949612 od 22. siječnja 2021. u tarifi XS uključuje 3 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika) i dodatni podatkovni promet od 1 GB (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 112341401 od 28. siječnja 2021. u tarifi S uključuje 7 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne

- naknade (točka 1.5. Cjenika) i dodatni podatkovni promet od 2 GB (ista točka 1.5. Cjenika);
- Zahtjev br. 115975539 od 19. svibnja 2021. u tarifi M uključuje 15 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), dodatni podatkovni promet od 5 GB i dodatnih 1.000 min/SMS-a (ista točka 1.5. Cjenika);
 - Zahtjev br. 116753753 od 16. lipnja 2021. u tarifi L uključuje 30 GB podatkovnog prometa i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (točka 1.5. Cjenika), dodatni podatkovni promet od 10 GB i dodatnih 5.000 min/SMS-a (ista točka 1.5. Cjenika);
 - Zahtjev br. 115901226 od 17. svibnja 2021. u tarifi Unlimited GB uključuje neograničeni podatkovni promet i 5.000 min/SMS-a (točka 1.1. Cjenika) te popust od 10% na iznos mjesečne naknade (ista točka 1.5. Cjenika).

Nepostupanje u skladu s odlukama HAKOM-a iz članka 56. stavka 2. ili 4. ZEK-a u vezi s regulatornim obvezama iz članaka 58. do 64. ZEK-a predstavlja osobito tešku povredu zakona, kažnjivu po članku 118. stavku 1. točki 3. te stavku 2. ZEK-a. Ovako provedenim inspeksijskim nadzorom inspektor zaključuje da je HT prekršio regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva kako je to navedeno u točki 1. izreke rješenja.

Imajući u vidu utvrđenu povredu, HT može nastaviti daljnje nuđenje i ugovaranje predmetnih mobilnih tarifa XS, S, M, L i Unlimited GB u okviru ponude Magenta 1 samo ako je istovjetna ponuda na isti način dostupna privatnim korisnicima kao samostalna tarifa u pokretnoj mreži.

Ako HT pogodnosti popusta na iznos mjesečne naknade, dodatnog podatkovnog prometa te dodatnih minuta i SMS-ova želi nuditi samo u okviru ponude Magenta 1, odnosno u paketu s reguliranim uslugama u nepokretnoj mreži, obavezan je za takvu ponudu bez odgode dostaviti HAKOM-u dokaz o zadovoljavanju MS testa.

Stoga je, nastavno na izneseno, inspektor HAKOM-a na temelju članka 112. stavka 1. točka 21. ZEK-a u vezi s regulatornim obvezama iz članaka 58. do 64. ZEK-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješio kao u točki 2. izreke rješenja.

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. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis