



KLASA: UP/I-344-07/21-01/14

URBROJ: 376-05-2-21-6

Zagreb, 27. travnja 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 opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Florijana Andrašeca 20, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Florijana Andrašeca 20, u svim promidžbenim aktivnostima i ponudama (ne odnosi se na TV i radio reklame) prilikom oglašavanja usluge Interneta u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, ne daje korisnicima jasne informacije o mogućoj brzini Interneta uz navođenje jasnih ograničenja u korištenju te usluge koja utječu na kvalitetu/brzinu Interneta te također, prilikom oglašavanja brzine interneta korisnicima jasno ne naznači informaciju da je brzina Interneta ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima, uz navođenje mogućih ograničavajućih uvjeta.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Iskon Internetu d.d. iz Zagreba, Florijana Andrašeca 20, da u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja, u svim svojim promidžbenim aktivnostima i ponudama za navedene vrste usluga prilikom oglašavanja daje jasne informacije o brzini Interneta uz jasno, vidljivo i nedvosmisleno navedena moguća ograničenja u korištenju navedenih vrsta usluga koja u bitnom utječu na kvalitetu/brzinu Interneta te da također, procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojsnog pristupa Internetu oglašava, odnosno prikazuje na način da uz navedenu brzinu jasno naznači da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima (navedeni tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu).

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 inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Florijana Andrašeca 20 (dalje: Iskon), a nastavno na prijavu od [REDACTED] od 14. ožujka 2021., glede nejasnog oglašavanja brzine Interneta u pokretnoj mreži i neupućivanja korisnika u ograničenja u korištenju Interneta, a koja u bitnom utječu na brzinu Interneta.

Iz prijave i prispjele dokumentacije proizlazi da je [REDACTED] u lipnju 2020. nabavio Iskon.Mobile Wi-Fi za koji se oglašavala brzina Interneta 150/50 Mbit/s te [REDACTED] navodi, da ne uspijeva ostvariti oglašavanu brzinu usluge pokretnog Interneta. [REDACTED] smatra da se radi o nepoštenoj poslovnoj praksi,

navodeći kako u postupku podnijetog prigovora/reklamacije na isto nije dobio odgovor na kojim lokacijama može tu brzinu koristiti ili bar onu koja je 30% manja od one koju plaća. Smatra da operator treba imati kontrolu nad isporučenom brzinom te da korisnik ne bi trebao obavljati mjerenja HAKOM-etrom kako bi dokazivao brzinu Interneta.

Nastavno na navedeno, na pisani zahtjev inspektora, Iskon se očitovao elektroničkom poštom od 31. ožujka 2021. te dodatno očitovanjem od 19. travnja 2021. u kojem prvotno navodi kako je [REDACTED] po navedenoj tematici podnio prigovor/reklamaciju, a koja je u konačnici i riješena i sporu pred HAKOM-om, rješenjem HAKOM-a od 27. siječnja 2021. godine, KLASA: UP/I-344-08/20-01/1161, URBROJ: 376-05-2-21-06, (dalje: Rješenje) gdje je i potvrđeno da primjenjivim propisima nije propisana minimalna brzina prijenosa podataka u pokretnoj mreži, već je ista člankom 37. stavkom 4. 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) određena isključivo za nepokretnu mrežu.

Pojašnjava, kako je već objasnio u upravnom postupku pri HAKOM-u, da brzina Interneta u pokretnoj mreži u konkretnom trenutku na konkretnoj lokaciji ovisi o cijelom nizu razloga, u bitnom, o kvaliteti prijema signala, odnosno o blizini bazne stanice operatora pokretne mreže, broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup Internetu te je zbog toga često niža od najvećih brzina koje omogućavaju današnje suvremene tehnologije pokretnih mreža. Isto tako, na kvalitetu signala utječe više čimbenika povezanih s mikrolokacijom sa koje korisnik pristupa Internetu (reljef, debljina zidova kuće/zgrade, smanjene mogućnosti samog uređaja, broju korisnika koji se istovremeno spaja na baznu stanicu i dr...). Stoga ističe, kako operatori za pokretnu mrežu ne mogu korisniku dostaviti podatke o geografskim lokacijama i točnom brzinom na njima, pošto je ta brzina promjenjiva te ovisi o velikom broju prethodno navedenih faktora.

Vezano uz mjerenja brzine Interneta alatima HAKOM-a, Iskon ističe kako se korisnici na taj način mogu informirati o brzinama putem alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa Internetu u pokretnoj mreži. Rezultat mjerenja brzine u pokretnoj mreži ne služi kao osnova za raskid ugovora ili slično, a upravo radi prethodno navedenih specifičnosti tj. ograničavajućih faktora prilikom pružanja usluge pokretnog Interneta.

Iskon smatra, kako je HAKOM u spomenutom Rješenju utvrdio kako je Iskon prema korisniku u potpunosti ispunio svoje obveze, a da je korisnik pristankom na Ugovor za uslugu Iskon.Mobile Wi-Fi, pristao i na primjenu članka 44. Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži. Člankom 44. je propisano kako je prijenosni opseg pojedine mobilne usluge HT-a maksimalan prijenosni opseg koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže, a korisnik usluga prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne mreže HT-a postoji mogućnost da mobilne usluge HT-a neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Zaključno, glede informiranja korisnika o ograničenjima korištenja Interneta u pokretnoj mreži, Iskon smatra da korisnika informira i postupa u skladu sa člankom 8. stavka 22. Pravilnika te prilaže fotografiju sa internetske stranice Iskona (<https://www.iskon.hr/Mobile-Wi-Fi>) kojom korisniku komunicira brzinu, odnosno, informira ga da maksimalne mogućnosti brzine Interneta ovise o uređaju kojeg koristi, razini signala i trenutnoj opterećenosti mobilne mreže.

U ovom predmetu, inspektor je provjeravao valjanost postupanja Iskona prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora u dijelu koji se odnosi na pružanje svih potrebnih informacija u promidžbenim aktivnostima i ponudama glede oglašavanja brzine Interneta u pokretnoj mreži, a koju brzinu korisnik može imati prilikom korištenja ugovorenih javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži.

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

Sukladno članku 8. stavku 22. Pravilnika, operator koji pruža uslugu samostalnog pristupa Internetu u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je obavezan na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, svim promidžbenim aktivnostima i ponudama (ne odnosi se na TV i radio reklame) za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti ograničenja u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu.

Također, sukladno članku 37. stavku 3. navedenog Pravilnika, u pokretnim mrežama operatori su obvezni procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojasnog pristupa Internetu oglašavati, odnosno prikazati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima (navedeni tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu).

Glede izvršavanja navedenih obveza Iskona, a sukladno gore navedenim člancima Pravilnika, inspektor zaključuje da Iskon u svojim promidžbenim aktivnostima i ponudama koje su direktno usmjerene na jasno informiranje korisnika oko korištenja navedene usluge, korisnicima ne pruža jasne, odmah vidljive i nedvosmislene potrebne informacije o ograničenjima korištenja usluge Interneta u pokretnoj mreži, a koja u bitnom utječu na njezinu kvalitetu/brzinu, niti prilikom oglašavanja, odnosno prikazivanja brzine uz istu ne naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima (navedeni tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu), a kako bi korisnici bez dvojbe, zaprimili tu informaciju na jasan i transparentan način. Tako je utvrđeno uvidom u presliku Internet stranice dostavljene od korisnika da Iskon u svojoj ponudi na Internet stranici stavlja podatak o brzini Interneta u pokretnoj mreži „Brzina LTE 150 Mbps“, dok je naknadno uvidom na Internet stranici Iskona <https://www.iskon.hr/Mobile-Wi-Fi>, također za ponudu usluge Iskon.Mobile Wi-Fi, stavljen podatak o brzini Interneta „Brzina LTE 600/150 Mbps“, bez da su uz tu brzinu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navedena ograničenja u korištenju usluge koja u bitnom utječu na kvalitetu/brzinu i sa kojima korisnik mora biti unaprijed upoznat, odnosno da uz podatak o brzini, stoji i jasan podatak da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima.

Također, podatak o brzini Interneta u pokretnoj mreži na način „Brzina LTE xx Mbps“, umjesto „Brzina LTE do xx Mbps“, bez jasnih navedenih ograničenja u korištenju usluge može upućivati korisnika da se ovdje radi o nekakvoj garantiranoj brzini od 150 Mbps, a što i proizlazi iz korisnikovog shvaćanja u ovom slučaju te se kao takva može smatrati nejasnim oglašavanjem brzine, jer ne postoji jasno, vidljivo i nedvosmisleno informiranje korisnika o stvarno postojećim ograničenjima.

Inspektor ne prihvaća navode Iskona da se radi o jasnom izvješćivanju glede navedenih ograničenja, na način da je isto obrazloženo na internetskim stranicama Iskona u dijelu „Često ste nas pitali...“, jer dijeljene tih važnih informacija u učestalim pitanjima na Internet stranicama Iskona, ne može zadovoljiti ispunjavanje obveze davanja važnih informacija koje moraju biti sastavni dio promidžbenih aktivnosti, odnosno ponude upućene korisnicima, a ne samo učestalih pitanja, koje korisnik može, ali i ne mora primijetiti, odnosno pročitati.

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 svih uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, u ovom slučaju na stvarne uvjete, odnosno može bitna ograničenja koja utječu na kvalitetu/brzinu Interneta u pokretnoj mreži, a kako je to propisano člankom 5. stavkom 4. ZEK-a.

Stoga je u cilju što učinkovitijeg, jasnog i transparentnog obavještanja svojih korisnika o korištenju javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži, Iskon dužan u svojim promidžbenim aktivnostima i ponudama, postupati na način kako je to utvrđeno u izreci ovog rješenja.

Zaključno, glede određenih pitanja, zaključaka i navoda [REDAKCIJA] u njegovoj prijavi, a koja se u bitnom odnose na prigovor/reklamaciju pred Iskonom te u konačnici i rješavanje spora po navedenoj tematici pred HAKOM-om, inspektor ističe da je u konačnici donošenjem konačnog Rješenja po navedenoj tematici HAKOM okončao korisnički spor. Sukladno navedenom, inspektor ne ulazi u pitanja koja su bila predmet rješavanja spora između korisnika i operatora, a sukladno članku 51. ZEK-a.

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. Iskon Internet d.d., Florijana Andrašeca 20, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis