



KLASA: UP/I-344-07/21-01/22

URBROJ: 376-05-21-5

Zagreb, 27. svibnja 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 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 postupa pravodobno po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, odnosno da:
 - Na zaprimljene prigovore/reklamacije krajnjih korisnika (u I i II stupnju) u vezi s pružanjem usluga, iznosa kojim je zadužen za pružanu uslugu, kakvoće usluge, povrede pretplatničkog ugovora, povrede prava u svezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, ne odgovara pravodobno, i to u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora (u I stupnju), odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (u II stupnju),
 - Na zaprimljene zahtjeve za raskid pretplatničkog ugovora kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama, ne omogućava pravodobno raskide pretplatničkih ugovora u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen,
 - Na zaprimljene zahtjeve krajnjih korisnika o informaciji o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkih ugovora, korisnicima ne dostavlja pravodobno u zatraženom obliku izračun/informaciju o naknadi zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a najkasnije u roku od 2 radna dana.
- II. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, ne evidentira primitak svakog pisanog prigovora, na način da evidencija sadržava jasan datum primitka prigovora te datum do kojeg krajnjem korisniku treba uputiti odgovor.
- III. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi pravodobno postupanje po svim zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga navedenim u točki I. ove izreke, i to na način da:
 - Na zaprimljene prigovore krajnjih korisnika iz članka 50. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), svim krajnjim korisnicima dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom, a sukladno stavku 12. navedenog članka Zakona o elektroničkim komunikacijama,

- Na zaprimljene pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Telemachu Hrvatska d.o.o. odgovora u roku od 30 dana od dana zaprimanja te reklamacije, a sukladno članku 50. stavku 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama,
- Na zaprimljene zahtjeve za raskid pretplatničkog ugovora kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama, omogućava pravodobno raskide u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen, a sukladno članku 20. stavku 3. 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).
- Na zaprimljene zahtjeve krajnjih korisnika oko informacije o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, korisniku dostavlja pravodobno u zatraženom obliku izračun/informaciju o naknadi zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora bez odgode te najkasnije u roku od 2 radna dana, a sukladno članku 17. stavku 2. navedenog Pravilnika.

IV. Vezano za točku II. ove izreke, nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da u roku od 15 dana od primitka ovog rješenja, ustroji evidenciju zaprimljenih pisanih prigovora/reklamacija korisnika, na način da ista sadržava sve relevantne podatke koji uključuju podatke oko utvrđivanja slanja pravodobnog odgovora krajnjem korisniku, a sukladno članku 29. stavku 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

V. 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 pravodobno postupanje po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Pojašnjenja radi, HAKOM je u višekratno, prilikom rješavanja sporova pred HAKOM-om te rješavanja korisničkih upita između krajnjih korisnika i Telemacha putem različitih kanala, uočio učestalost ponavljanja korisničkih prigovora glede nepravodobnog postupanja Telemacha po različitim korisničkim zahtjevima oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, osobito onih, koji u bitnoj mjeri utječu na utvrđivanje daljnjih korisničkih prava iz pretplatničkih ugovora.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je pristupio provjeri određene zaprimljene dokumentacije u HAKOM-u koja je u bitnom navedena u točki 4.4. Zapisnika o nadzoru od 19. svibnja 2021., a nakon čega je u konačnici i pokrenut postupak inspekcijskog nadzora. Inspekcijski nadzor obavljen je 18. i 19. svibnja 2021. u poslovnim prostorijama Telemacha u Zagrebu, o čemu postoji Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 19. svibnja 2021. Nadalje, inspekcijski nadzor obavljen je 20. i 21. svibnja 2021. u poslovnim prostorijama Telemacha u

Osiijeku, o čemu je također sastavljen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 21. svibnja 2021.

Nastavno na navedeno, u inspekcijskom nadzoru, inspektor je provjeravao zakonitost postupanja Telemacha, u dijelu koji se odnosi na pravodobno postupanje tog operatora po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, a koje u bitnom znatnije utječe na određena prava i daljnje obveze korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga iz važećeg pretplatničkog ugovora.

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

Sukladno članku 50. stavku 12. i 13. ZEK-a, operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. članka 50. ZEK-a u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora (I stupanj), odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju kada se isti odnosi na usluge s posebnom tarifom.

Nadalje, na pisani odgovor operatora kojim korisniku odgovara na prigovor, krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, a na koju je to povjerenstvo obvezno dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (II stupanj).

Sukladno navedenom, inspektor je zatražio podatak o broju svih prigovora korisnika (I stupanj) zaprimljenih od 1. veljače 2021. do 20. travnja 2021. te podatak o broju odaslatih odgovora korisniku na iste, sa jasnim datumima zaprimanja prigovora korisnika te slanja odgovora korisniku, a sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a. Telemach je dostavio tabelarni prikaz za navedeno razdoblje bez jasnih datuma zaprimanja prigovora korisnika te slanja odgovora korisniku (vidljivi su datumi unosa u sustav i datum zatvaranja prigovora), a iz kojeg je utvrđeno da se isti odnosi na sveukupne pisane prigovore, ali i sve druge korisničke zahtjeve i upite glede korištenja javnih komunikacijskih usluga. Također je u Zapisniku od 21. svibnja 2021. utvrđeno da ne postoji razvidna evidencija, niti podaci u sustavu koji dokazuju kada je stvarno i prigovor (I stupanj)/reklamacija (II stupanj) zaprimljena od korisnika te kada je i stvarno odaslan odgovor korisniku.

Stoga je, između ostalog, zaključeno da ne postoji zasebna evidencija o zaprimljenim pisanim prigovorima, odnosno reklamacijama, sukladno članku 29. stavku 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), za evidentiranje svih zaprimljenih pisanih prigovora, na način da ista sadržava jasan datum primitka prigovora te datum do kojeg krajnjem korisniku treba uputiti odgovor, pa je stoga inspektor naložio da se ista i ustroji, a sukladno točki IV. izreke ovog rješenja.

Nadalje, iz dostavljenog tabelarnog prikaza, metodom uzoraka od 10 korisnika, utvrđeno je slijedeće (vidljivo iz točke 4.1.2. zapisnika od 19. svibnja 2021.):

- Za jednog korisnika, odgovor na prigovor odaslan je u roku (),
- Za pet korisnika, proizlazi da se ne radi o pisanom prigovoru, već se radi o drugim informacijama () – prigovor telefonom koji je odobren te ne postoji zabilješka kako je korisniku odgovoreno, () – prigovor telefonom koji nije prihvaćen te ne postoji zabilješka da je korisniku odgovoreno, () – prigovor

- telefonom koji je djelomično odobren ali ne postoji zabilješka o odgovoru korisniku, [REDACTED] - prigovor telefonom koji je otkazan),
- Za tri korisnika, na pisani prigovor nije odaslan pravovaljan/pravodoban odgovor ([REDACTED]),
 - Za jednog korisnika, odgovor nije odaslan korisniku ([REDACTED]).

Također, za 10-ak neupravnih predmeta koje je HAKOM prethodno zasebno rješavao u vremenu od 15. ožujka do 19. travnja 2021. oko informiranja na pravo na raskid ugovora, također je utvrđeno da u tri predmeta ([REDACTED]) korisnici nisu zaprimili pravodoban odgovor na prigovor, a što je utvrđeno u točki 4.1.4. zapisnika od 19. svibnja 2021.

Nadalje, u inspekcijskom nadzoru, inspektor je zatražio podatak o broju svih reklamacija korisnika (II stupanj) zaprimljenih od 10. prosinca 2020. do 5. travnja 2021. te podatak o broju odaslanih odgovora korisniku na iste, sa naglaskom na utvrđen datum prijama reklamacije te slanja odgovora na istu. Sukladno navedenom, a kako je i utvrđeno u točki 4.1.3. Zapisnika od 19. svibnja 2021., Telemach je dostavio tabelarni prikaz iz kojeg je utvrđeno da je za to vremensko razdoblje zaprimljeno ukupno 253 reklamacija (II stupanj), te da Telemach nije pravodobno, u roku od trideset dana od dana zaprimanja reklamacije, odgovorio na njih 33., dok za 10 korisnika Telemach ne može utvrditi jesu li izvan roka zbog nedostatka potrebitih podataka kojima trenutno raspolaže.

Sukladno navedenom, inspektor zaključuje da Telemach svim krajnjim korisnicima ne dostavlja pravodobne pisane odgovore o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom, a sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a te da također, na zaprimljene pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Telemachu, svim korisnicima ne odgovara u roku od 30 dana od dana zaprimanja te reklamacije, a sukladno članku 50. stavku 13. ZEK-a. Slijedom navedenog, inspektor je odlučio u točki III. prve i druge alineje, izreke ovog rješenja.

Sukladno članku 20. stavku 3. Pravilnika, u slučaju kada pretplatnik zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Nastavno u inspekcijskom nadzoru, od Telemacha je zatražen uvid u zaprimljene zahtjeve za raskid pretplatničkog ugovora u pokretnoj mreži od 1. do 18. svibnja 2021. Telemach je uvidom u sustav, dostavio podatak iz kojeg proizlazi da je u sustavu za navedeno vremensko razdoblje prispjelo ukupno 666 zahtjeva za raskid ugovora od čega je ostalo neriješeno na dan 20. svibanj 2021. njih ukupno 80 te su kao takvi izvan propisanog roka rješavanja. Nadalje, od riješenih zahtjeva izuzeto je pet korisnika glede provjere pravovaljanosti rješavanja te je zaključeno je da su od pet riješenih zahtjeva, dva raskinuta pretplatnička ugovora raskinuta u roku, a tri zahtjeva za raskid pretplatničkog ugovora su izvan roka, a što je i utvrđeno u točki 4.1.5. Zapisnika od 21. svibnja 2021. Slijedom navedenog, inspektor je odlučio u točki III. treće alineje u izreci ovog rješenja.

Sukladno članku 17. stavku 2. Pravilnika, u slučaju kada pretplatnik zatraži informaciju o iznosu naknade koju bi trebao platiti u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, operator je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način da krajnji korisnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i

usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze. Glede navedenog, od Telemacha je zatražen uvid u zaprimljene zahtjeve za „izračun penala“ od 1. do 17. svibnja 2021. Telemach je uvidom u sustav, dostavio podatak iz kojeg proizlazi da je u sustavu za navedeno vremensko razdoblje prispjelo ukupno 604 zahtjeva za „izračun penala“ od čega je ostalo neriješeno na dan 20. svibanj 2021. ukupno njih 127 te su kao takvi izvan propisanog roka rješavanja. Nadalje, od riješenih zahtjeva izuzeto je deset korisnika glede provjere pravovaljanosti rješavanja te je zaključeno je da su od deset riješenih zahtjeva dva riješena u roku, a osam zahtjeva za „izračun penala“ riješeno je izvan propisanog roka, a što je utvrđeno u točki 4.1.4. Zapisnika od 21. svibnja 2021. Slijedom navedenog, inspektor je odlučio u točki III. četvrte alineje u izreci ovog rješenja.

Zaključno na provedeni inspekcijski nadzor glede postupanja operatora po zahtjevima krajnjih korisnika, a kojima korisnici u bitnom koriste svoja prava iz pretplatničkog ugovora, osobito po pitanju prava na raskid pretplatničkog ugovora, izračuna naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, prava na podnošenje prigovora/reklamacije i dobivanja pravodobnog, pravovaljanog i jasnog odgovora, kao i svih drugih zahtjeva korisnika, inspektor posebno ukazuje na važnost pravodobnog i pravovaljanog djelovanja operatora prema korisniku oko postupanja po zaprimljenim zahtjevima, u cilju osiguranja visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u odnosima s operatorom.

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

