



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

URBROJ: 376-05-2-21-12

Zagreb, 27. rujna 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 142. 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, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE O PRISILNOM IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - operator javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, nije postupio po točki III. alineja prva, treća i četvrta te točki IV. rješenja inspektora elektroničkih komunikacija od 27. svibnja 2021., KLASA: UP/I-344-07/21-01/22, URBROJ: 376-05-21-5.
- II. Odgovornoj osobi izvršenika, [REDAKCIJA], izriče se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn (pedesettisuća kuna) i nalaže da istu uplati u roku od osam (8) dana od dana primitka ovog rješenja na račun državnog proračuna Republike Hrvatske: HR121001005863000160; Model: HR68; Poziv na broj: 6092-OIB; a dokaz o uplati odmah dostavi inspektor elektroničkih komunikacija.
- III. Izvršeniku se ponovno nalaže da odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti postupi po rješenju iz točke I. ovog rješenja.
- IV. U slučaju ne postupanja prema naloženom u točki III. ovog rješenja odgovornoj osobi izvršenika izreći će se nova novčana kazna u iznosu od 70.000,00 kn (sedamdesettisuća kuna).

Obrazloženje

Izvršnim rješenjem inspektora elektroničkih komunikacija, KLASA: UP/I-344-07/21-01/22, URBROJ: 376-05-21-5, od 27. svibnja 2021., a kojeg je Telemach zaprimio 1. lipnja 2021. (dalje: rješenje od 27. svibnja 2021.), operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: izvršenik) naloženo je da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi pravodobno postupanje po svim zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, 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; dalje: ZEK), 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 ZEK-a,

- 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. ZEK-a,
- 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; dalje: Pravilnik),
- 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 i to najkasnije u roku od 2 radna dana, a sukladno članku 17. stavku 2. navedenog Pravilnika.

Navedenim rješenjem naloženo je izvršeniku da u roku od 15 dana od primitka rješenja, ustroji evidenciju zaprimljenih pisanih prigovora/reklamacija korisnika na način da ista sadržava sve relevantne podatke, osobito oko utvrđivanja slanja pravodobnog odgovora krajnjem korisniku, a sukladno članku 29. stavku 4. Pravilnika.

To iz razloga, a kako je i u obrazloženju rješenja bilo pojašnjeno, ne postoji zasebna evidencija o zaprimljenim pisanim prigovorima, odnosno reklamacijama, a da ista bude jasna i razvidna te da upućuje na sve relevantne podatke o svim zaprimljenim prigovorima/reklamacijama korisnika.

Također, navedenim rješenjem, inspektor je naveo da će se u slučaju ne postupanja po rješenju, odgovornoj osobi izreći novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna) te da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Provjerom izvršenja rješenja od 27. svibnja 2021., u Službi za korisnike u Osijeku, inspektor je u vremenu od 8. do 10. rujna 2021. utvrdio da izvršenik nije u cijelosti postupio po rješenju, a što je utvrđeno zapisnikom o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 10. rujna 2021. (dalje: Zapisnik) te analizom naknadno zatraženih podataka od Telemacha, čije rezultate je inspektor 21. rujna 2021. dostavio Telemachu na očitovanje te ih je Telemach 23. rujna 2021. u konačnici i potvrdio.

Tako je utvrđeno u točki 4.1.1. inspekcijskog zapisnika od 10. rujna 2021., da je inspektor zatražio podatak o broju svih pisanih prigovora korisnika iz članka 50. stavak 1. ZEK-a zaprimljenih od 15. lipnja 2021. do 20. kolovoza 2021. te podatak o broju odaslatih odgovora korisniku na iste, sa jasnim datumima zaprimanja prigovora korisnika i odašiljanja odgovora korisniku, a sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a. Telemach nema podatak o broju zaprimljenih pisanih prigovora, već je dostavio podatak da je ukupno zaprimio 12.313 prigovora, navodeći da se isti odnosi za pisane i takozvane usmene prigovore te da ih ne može zasebno razdvojiti, na pisane i usmene. Utvrđeno je, da Telemach i dalje nema zasebnu evidenciju pisanih prigovora na način da ista sadržava sve relevantne podatke, osobito za utvrđivanje pravodobnog upućivanja svih odgovora korisniku, već istu vodi zajedno sa takozvanim usmenim prigovorima, kao i sa svim zabilježenim danim informacijama i upitima korisnika, a kakvo postupanje je bilo utvrđeno u inspekcijskom zapisniku od 19. svibnja 2021. U takvoj skupnoj tabeli, utvrđeno je u nekim slučajevima koji su bili obrađivani metodom uzoraka da se i dalje vode netočni podaci oko stvarnog datuma zaprimanja prigovora korisnika jer umjesto toga

stoji podatak o datumu kada je prigovor unesen u sustav koji datum slijedi nekoliko dana kasnije pa se takvim postupanjem ne može utvrditi stvarno je li prigovor u konačnici i riješen u roku. Stoga je tvrdeno, da Telemach nije ustrojio evidenciju zaprimljenih svih pisanih prigovora korisnika, na način da ista sadržava sve relevantne podatke o pisanim prigovorima iz članka 50. ZEK-a, a sukladno članku 29. Pravilnika te nalogu iz rješenja inspektora od 27. svibnja 2021.

Nastavno na točku IV. rješenja inspektora od 27. svibnja 2021. utvrđeno je da Telemach nije ustrojio evidenciju zaprimljenih svih pisanih prigovora korisnika, na način da ista sadržava sve relevantne podatke o pisanim prigovorima sukladno članku 29. Pravilnika.

Nadalje, obzirom da Telemach nije ustrojio evidenciju zaprimljenih svih pisanih prigovora korisnika, isti se obvezao da će naknadno dostaviti u roku od pet radnih dana od dana sačinjavanja zapisnika, zasebne evidencije za pisane i takozvane usmene prigovore sa prikazanim brojem riješenih/neriješenih prigovora. Telemach je 21. rujna 2021. inspektoru dostavio tražene podatke te je inspektor isti dan pristupio analizi istih, pri čemu je utvrđeno slijedeće.

Za traženo razdoblje od 15. lipnja do 20. kolovoza 2021. Telemach je ukupno imao 4.115 pisanih prigovora i 8.198 takozvanih usmenih prigovora (točka 4.1.1. Zapisnika od 10. rujna 2021. pokazuje da ukupni broj pisanih i usmenih prigovora iznosi 12.313).

Od 4.115 ukupnih pisanih prigovora iz članka 50. stavak 1. ZEK-a (dalje: I stupanj) za navedeno razdoblje, 3.505 iz je riješeno pravodobno, dok je ukupno 610 pisanih prigovora u I stupnju riješeno izvan roka ili na njih uopće nije ni odgovoreno (242 nije odgovoreno, dok je za 368 odgovor izvan roka). Inspektor zaključuje, da Telemach za navedeno vremensko razdoblje od 15. lipnja do 20. kolovoza 2021., od svih zaprimljenih pisanih prigovora iz članka 50. stavka 1. ZEK-a koje je Telemach razdvojio kao pisani prigovori u I stupnju, nije odgovorio u roku ili uopće nije odgovorio na ukupno 14,82% zaprimljenih pisanih prigovora, a sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a.

Nastavno na točku III. alineju prvu rješenja inspektora od 27. svibnja 2021. utvrđeno je da Telemach i dalje na zaprimljene prigovore krajnjih korisnika iz članka 50. stavka 1. ZEK-a, svim krajnjim korisnicima ne dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti prigovora u propisanom roku, ili im uopće ne odgovora, a sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a.

Oko izvršenja točke III. alineje tri rješenja inspektora od 27. svibnja 2021., oko pravodobnog postupanja po zaprimljenim zahtjevima za raskid pretplatničkog ugovora u pokretnim mrežama, a sukladno članku 20. stavku 3. Pravilnika, dodatnom analizom na osnovi tabelarnih podataka koje je na zahtjev inspektora Telemach dostavio, čije rezultate je Telemach zaprimio 21. rujna 2021., utvrđeno je slijedeće.

Za vremensko razdoblje od 1. lipnja do 7. rujna 2021. Telemach je zaprimio ukupno 1930 zahtjeva za raskid pretplatničkog ugovora te njih 672 nema datuma zaprimanja zahtjeva, za 223 nema datuma kada je raskid obavljen.

Stoga se od ukupno zaprimljenih zahtjeva, za njih 895 ne može po zaprimljenim podacima od Telemacha utvrditi je li pravodobno postupljeno po zaprimljenim zahtjevima za raskid pretplatničkog ugovora.

Za preostalih 1035 zahtjeva za raskid ugovora, utvrđeno da je njih 735 nisu riješeni u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen, što iznosi 71% neriješenih zahtjeva od 1035 zahtjeva. Nastavno na točku III. alineju treću rješenja inspektora od 27. svibnja 2021. utvrđeno je da Telemach i dalje ne omogućava korisnicima pravodobno raskide ugovora, i to u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen, a sukladno članku 20. stavku 3. Pravilnika.

Nadalje, glede izvršenja točke III. alineje četvrte rješenja inspektora od 27. svibnja 2021., u točki 4.1.3. inspeksijskog zapisnika od 10. rujna 2021., inspektor je zatražio podatke o broju zaprimljenih

zahtjeva za izračun naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora (dalje: penali) od 1. lipnja do 6. rujna 2021., glede pravodobnosti postupanja Telemacha oko dostave korisniku izračuna u roku od najkasnije dva radna dana od dana zaprimanja zahtjeva, sukladno članku 17. stavku 2. Pravilnika. Telemach je uvidom u sustav, dostavio podatak iz kojeg proizlazi da je u sustavu za navedeno vremensko razdoblje prispjelo ukupno 2892 zahtjeva za izračun penala od čega još nije riješeno na dan 9. rujna 2021. ukupno njih 47 (1,6%) i koji su kao takvi na čekanju za rješavanje i izvan roka za rješavanje. Od riješenih zahtjeva (njih 2845) izuzeto je metodom uzoraka deset korisnika glede provjere pravovaljanosti rješavanja te je zaključeno da je od deset riješenih zahtjeva, pet riješeno u roku, a pet izvan roka, a što iznosi 50% nepravodobno riješenih zahtjeva za izračun penala. Nastavno na točku III. alineju četiri rješenja inspektora od 27. svibnja 2021. utvrđeno je da Telemach i dalje ne dostavlja pravodobno korisniku izračun penala, sukladno članku 17. stavku 2. Pravilnika.

Obzirom da izvršenik nije postupio po navedenom rješenju, inspektor elektroničkih komunikacija, sukladno članku 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZOP), izriče novčanu kaznu te ujedno određuje novi rok za izvršenje.

Inspektor napominje da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna, a kako je propisano u točki V. rješenja od 27. svibnja 2021. te u točki IV. ovoga rješenja.

Prema članku 137. ZOP-a novčana kazna uplaćuje se u Državni proračun Republike Hrvatske na način propisan Naputkom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u 2021. godini (NN br. 11/21).

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