



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

URBROJ: 376-05-21-4

Zagreb, 15. ožujka 2022.

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 (dalje: Telemach), ne dostavlja korisnicima javnih komunikacijskih usluga pisane odgovore o utemeljenosti prigovora podnesenih na temelju 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).
- II. Nalaže se Telemachu, da odmah po primitku ovog rješenja, osigura dostavu pisanih odgovora o utemeljenosti prigovora i to na način da slanje takvog odgovora obavlja poštom, ili elektroničkom poštom, pri čemu pisani odgovor na zaprimljeni prigovor treba sadržavati potpuna i jasna pojašnjenja na sve navode iz zaprimljenog pisanog prigovora korisnika, a u skladu sa člankom 50. stavkom 4. ZEK-a te člankom 29. stavkom 5., 6. i 9. 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).
- 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. ZEK-a pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor u Telemachu, a nastavno na postupanje po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Pojašnjenja radi, HAKOM je višekratno, prilikom rješavanja sporova pred HAKOM-om te rješavanja korisničkih upita između krajnjih korisnika i Telemacha putem različitih kanala, uočio učestalost slanja odgovora korisniku na zaprimljeni prigovor iz članka 50. stavka 1. ZEK-a putem SMS-a, a koji su bili nepotpuni i nejasni, bez potrebnog obrazloženja i na osvrt na sve potrebne navode korisnika u njegovom prigovoru.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je u inspekcijskom nadzoru pristupio provjeri određene zaprimljene dokumentacije u HAKOM-u i provjeri postupanja kod Telemacha te je u bitnom u inspekcijskom nadzoru i utvrđeno, da se u određenim slučajevima na zaprimljene pisane prigovore iz članka 50. stavka 1. ZEK-a, korisnicima odgovora putem SMS-a, neovisno od samom načinu zaprimanja pisanog prigovora od korisnika. Telemach navodi, da se SMS odgovori na zaprimljene pisane prigovore korisnicima upućuju korisnicima za koje je prigovor usvojen u cijelosti, i to neovisno putem kojeg je kanala isti i zaprimljen. Uvidom u takve SMS odgovore, u inspekcijskom nadzoru utvrđeno je da su ti odgovori u pravilu nepotpuni i nejasni, bez potrebnog obrazloženja korisniku na njegov cjelokupni zaprimljeni prigovor. Primjera radi, u privitku zapisnika o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 11. ožujka 2022. navedeni su primjeri pisanih prigovora korisnika (050-02/22-02/25 za korisnika BK, 050-02/22-02/111 za korisnika BG, 050-02/22-02/71 za korisnika FM), na koje je Telemach uputio odgovor na pisani prigovor putem SMS-a, a koji je kao takav, obzirom na sam pisani prigovor korisnika bio nejasan i nepotpun, bez potrebnih obrazloženja za korisnike javnih komunikacijskih usluga.

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

Sukladno članku 50. 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 te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

U slučaju podnošenja prigovora na navedeno, operator mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je izdati krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Operator u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

U stavku 12. članka 50. ZEK-a propisano je da operator mora korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

Nadalje, sukladno članku 29. stavcima 5., 6. i 9. Pravilnika, u slučaju podnošenja pisanog prigovora korisnika, nadležna služba operatora je obavezna obaviti sve provjere iz članka 50. stavka 4. ZEK-a pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanje elektroničke komunikacijske usluge, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika.

Pisani odgovor krajnjem korisniku, između ostalog, mora sadržavati i uputu o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe/reklamacije nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru.

Također, korisniku koji je podnio pisani prigovor, operator će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje. Navedeno će operator također detaljno objasniti korisniku koji je podnio pisani prigovor, u svom obrazloženom pisanom odgovoru.

Iz citiranih odredbi ZEK-a i Pravilnika, jasno proizlazi da svaki odgovor operatora na zaprimljeni pisani prigovor korisnika, mora biti jasno i cjelovito obrazložen, i sadržavati potpuni osvrt na sve navode korisnika koji su sadržani u njegovom prigovoru, uz obavljanje potrebne administrativno-tehničke provjere gdje god je to moguće te davanje njenog jasnog obrazloženja u odgovoru korisniku oko izvršene provjere. Zbog toga inspektor smatra da odgovor korisniku putem SMS poruke, nije odgovarajući i primjereni, a niti i očekivani medij za sveobuhvatni odgovor korisniku na njegov pisani prigovor, a koji treba sadržavati sva potrebna, potpuna i jasna pojašnjenja na sve navode iz zaprimljenog pisanog prigovora korisnika.

Zaključno na provedeni inspekcijski nadzor glede odgovaranja operatora na zaprimljene prigovore korisnika, inspektor posebno ukazuje na osiguranje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga u njihovim odnosima s operatorima, osobito osiguranjem dostupnosti jasnog i efikasnog odgovaranja operatora.

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