

KLASA: UP/I-344-07/22-01/05

URBROJ: 376-05-22-6

Zagreb, 16. veljače 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 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, ne postupa pravovaljano po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika za raskid pretplatničkog ugovora u pokretnoj mreži, jer korisnicima koji raskinu pretplatnički ugovor u tekućem mjesecu, nastavno naplaćuje korištenje javnih komunikacijskih usluga i nakon dana kada je nastupio raskid pretplatničkog ugovora, a zaključno do kraja tekućeg mjeseca u kojem je obavljen raskid ugovora.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi pravodobno postupanje po svim zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika za raskid pretplatničkog ugovora u pokretnoj mreži, na način da naplaćuje samo korištene javne komunikacijske usluge do trenutka raskida pretplatničkog ugovora, odnosno razmjerno broju dana korištenja tih usluga u mjesecu u kojem je obavljen raskid ugovora.
- III. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da u roku od tri mjeseca od dana primitka ovog rješenja, na temelju obavljenih raskida pretplatničkih ugovora i obavljenih mjesečnih obračuna javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži, utvrdi neispravne obračune, odnosno obračune na kojima javne komunikacijske usluge nisu obračunate razmjerno broju dana korištenja tih usluga u mjesecu kada je obavljen raskid te da obavi obeštećenje tih krajnjih korisnika, na način da istima izvrši povrat više obračunatog i naplaćenog iznosa za javne komunikacijske usluge. O učinjenom, Hrvatski Telekom d.d. je dužan obavijestiti inspektora pisanim putem, najkasnije u roku od osam dana po isteku roka utvrđenog u ovoj točki izreke.
- IV. 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 Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT), glede valjanosti izdanih računa za javne komunikacijske usluge u pokretnoj mreži, a nakon raskida pretplatničkih ugovora.

Pojašnjenja radi, HAKOM je prilikom rješavanja sporova pred HAKOM-om te rješavanja korisničkih upita između krajnjih korisnika i HT-a, uočio može bitne nepravilnosti, a koje bi se odnosile na postupak raskida pretplatničkog ugovora te način naplate javnih komunikacijskih usluga nakon obavljenog raskida ugovora te je pristupio provjeri postupanja HT-a u postupku raskida ugovora. Sukladno navedenom, inspektor je 13. siječnja 2022. od HT-a zatražio dostavu očitovanja i dostavu mjesečnih računa izdanih korisnicima za prosinac 2021. (metodom uzoraka obuhvaćeno cca 15 korisnika u pokretnoj i 15 korisnika u nepokretnoj mreži), a za korisnike koji su tijekom prosinca 2021. prešli drugom operatoru te su na taj način ujedno i raskinuli pretplatnički ugovor za javne komunikacijske usluge sa HT-om.

Na navedeno, HT se očitovao dopisom od 24. siječnja 2022. i dostavio tražene račune te je u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor pristupio analizi zaprimljenog očitovanja i provjeri zaprimljenih računa.

Iz navedenog očitovanja od HT-a, proizlazi da HT ne osporava te potvrđuje da u mobilnoj mreži već neko vrijeme ima tehničkih problema sa obračunom, a razmjerno broju dana korištenja usluge u mjesecu u odnosu na datum kada je broj prenesen u drugu mrežu (pro rate obračun) i datum kada je zapravo i raskinut pretplatnički ugovor. Pojašnjavaju da je zbog toga pokrenuta migracija svih mobilnih korisnika na novi sustav koji radi ispravan pro rate obračun. Obzirom da veliki broj korisnika, isto se radi postupno kako ne bi došlo do pada sustava te ugrozilo ispravnu naplatu za sve mobilne korisnike. Plan završetka migracije je u travnju 2022.

HT ističe, da u međuvremenu, služba za korisnike otpisuje razliku u računima za sve korisnike koji upute prigovor, i to već u prvom stupnju.

Iz očitovanja HT-a, proizlazi da se računi u fiksnoj mreži ispravno naplaćeni.

Nadalje, analizom zaprimljenih računa proizlazi da su računi u fiksnoj mreži izdani ispravno, a što je u skladu sa očitovanjem HT-a te je na istima i izvršen pro rate obračun, odnosno mjesečna naknada je obračunata razmjerno broju dana korištenja usluge u tom mjesecu.

Nastavno, analizom zaprimljenih izdanih računa u mobilnoj mreži, utvrđeno je da se od njih petnaest, sedam odnosi na unaprijed plaćene usluge (prepaid korisnike), dok je od preostalih osam računa, ispravno naplaćeno njih četiri (izvršen je ispravan pro rate obračun), a četiri preostala računa naplaćena su u punom mjesečnom iznosu za cijeli tekući mjesec te nije izvršen pro rate obračun, odnosno nije izvršena naplata računa razmjerno broju dana korištenja usluge u mjesecu u odnosu na datum kada je broj prenesen u drugu mrežu, odnosno datum kada je raskid izvršen.

Zbog toga je inspektor zatražio dodatno očitovanje s naglaskom na preostali broj korisnika i vrstu raskida pretplatničkog ugovora za korisnike mobilne mreže, kako bi utvrdio koji broj korisnika i koji

korisnici nisu obuhvaćeni pro rate obračunom, a po valjanom zahtjevu za raskid pretplatničkog ugovora.

Iz dostavljenih očitovanja HT-a, od 9. i 10. veljače 2022., u bitnom proizlazi da se trenutno radi o cca 50% korisnika (i to svih korisnika, bez obzira na način raskida pretplatničkog ugovora koji se odrađuje tijekom mjeseca: prijenos broja, redoviti raskid, prelazak na prepaid i dr.), a koji se još nalaze na sustavima koji ne podržavaju pro rate obračun te da će cjelovita migracija na potpuno automatiziran sustav biti završena, ako sve bude u redu, negdje u travnju 2022. Navedena problematika je uočena otprilike prije godinu dana, a nakon čega je HT krenuo sa migracijom korisnika na novi sustav, u cilju otklona utvrđenih nedostataka. HT je ovih dana donio i odluku o uspostavljanju procesa ručnog pro rate obračuna te napominje da će sa istim započeti u slijedećem obračunskom razdoblju.

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

Sukladno članku 41. stavcima 1., 3. i 4. ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (pretplatnički ugovor), koji moraju biti temeljeni na objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja i cjenikom operatora te drugim posebnim propisima.

Sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku, a raskidom pretplatničkog ugovora, sukladno članku 17. stavku 1. 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), prestaje pretplatnički ugovor, a time i određena prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, a između ostalog, i pravo operatora za naplatu za obavljene javne komunikacijske usluge.

Nadalje, sukladno članku 20. stavku 3. Pravilnika, u slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu, uz pisanu obavijest o raskidu i datumu kada nastupa raskid, 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. Pojašnjenja radi, a sukladno navedenom stavku Pravilnika, korisnik nije obavezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator bio dužan omogućiti raskid ugovora, a isti nije izvršio ili ga izvršio nepravovaljano.

Nastavno na navedeno, inspektor ističe da je operator javnih komunikacijskih usluga u mobilnoj mreži, obavezan po zaprimljenom valjanom zahtjevu pretplatnika za raskid pretplatničkog ugovora, odmah i postupiti, odnosno izvršiti raskid u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen, a što svakako znači i obustaviti daljnju naplatu javnih komunikacijskih usluga te korisniku smije naplatiti samo korištene usluge za vrijeme do trenutka raskida pretplatničkog ugovora. Nastavno na to, proizlazi da je obveza korisnika da operatoru plati korištene usluge za vrijeme do trenutka raskida pretplatničkog ugovora.

Zaključno na provedeni inspekcijski nadzor glede postupanja operatora po zahtjevima krajnjih korisnika za raskid pretplatničkog ugovora, inspektor zaključuje da HT u konačnici nije proveo sve radnje potrebne za pravovaljan raskid pretplatničkog ugovora oko raskida pretplatničkog ugovora u pokretnoj mreži, a kako bi naplaćivao samo korištene javne komunikacijske usluge do trenutka raskida pretplatničkog ugovora, odnosno obavljao naplatu razmjerno broju dana korištenja tih usluga

u mjesecu u kojem je obavljen raskid ugovora te je inspektor odlučio kao u točkama I. i II. izreke. Inspektor naglašava da se ovdje radi o sustavnoj pogrešci koja je automatizmom generirala neispravne obračune na računima za krajnje korisnike, a koja je kao takva trebala biti odmah prepoznata i otklonjena, u cilju izdavanja ispravnih računa za javne komunikacijske usluge za korisnike koji su obavili raskide ugovora u pokretnoj mreži.

Sukladno svemu navedenom, a posebno imajući u vidu da je HT nepravilnim postupanjem prilikom raskida pretplatničkih ugovora određenom broju korisnika naplatio uslugu koju nisu koristili te ih tako i oštetio, bilo je potrebno, sukladno ovlasti inspektora iz točke 21. stavka 1. članka 112. ZEK-a obvezati HT da u roku od tri mjeseca utvrdi broj oštećenih korisnika te da izvrši povrat prekomjerno naplaćenih iznosa.

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 Visokim upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister

Dostaviti:

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