



KLASA: UP/I-344-07/22-01/64

URBROJ: 376-05-2-22-6

Zagreb, 15. studenoga 2022.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspeksijskog nadzora nad operatorom Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 36779353407, 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, Radnička cesta 21, ne postupa pravodobno/pravovaljano u postupcima prema krajnjim korisnicima oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, odnosno da:
- Na zaprimljene prigovore krajnjih korisnika iz članka 153. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) ne odgovara pravodobno, i to u roku od 15 od dana zaprimanja prigovora,
 - U slučaju da korisnik nije podmirio dospjela dugovanja, dostavlja korisnicima obavijesti da će ga isključiti u roku od dva dana, i to prije isteka roka od 30 dana od dana dostave pisane opomene iz članka 148. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama,
 - Šalje opomene korisniku za dugovanje koje je u postupku rješavanja spora pred HAKOM-om, što je protivno članku 153. stavku 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama,
 - Privremeno isključuje korisnika i to za dospjelo dugovanje korisnika koje je bilo postupku rješavanja spora pred HAKOM-om te za dospjelo dugovanje za koji nije prošao rok po primitku valjane pisane opomene iz 148. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama po kojoj bi korisnik mogao biti isključen.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi pravodobno/pravovaljano postupanje prema krajnjim korisnicima oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, navedeno u točki I. ove izreke, i to na način da:
- Na zaprimljene prigovore krajnjih korisnika iz članka 153. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, o utemeljenosti prigovora svim korisnicima dostavlja odgovore pisanim ili elektroničkim putem 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 153. stavku 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama,

- Nakon slanja pisane opomene iz članka 148. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a za dospelja nepodmirena dugovanja sa naznakom o mogućem privremenom isključenju ako korisnik ne podmiri to dugovanje u roku od 30 dana od dana kada mu je opomena i dostavljena, ne šalje korisnicima poruke oko mogućeg isključenja prije isteka toga roka, iz razloga što do takvog prijevremenog isključenja ne smije doći,
- Ne šalje opomene korisnicima za dugovanje koje je u postupku prigovora/reklamacije pred operatorom ili rješavanju spora pred HAKOM-om, a sukladno članku 153. stavku 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama,
- Ne isključuje privremeno korisnika za dospelja dugovanja korisnika koja su u postupcima rješavanja prigovora/reklamacije pred operatorom ili u postupku rješavanja spora pred HAKOM-om, a sukladno članku 153. stavku 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama, kao i da ne isključuje korisnika za dugovanja koje korisnik prije nastanka prijevremenog isključenja može podmiriti u roku od 30 dana od dana primitka pisane opomene za to dugovanje iz članka 148. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika, izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kuna / 6.636,14 eura¹. U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK) obavio je inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: Iskon) glede prava krajnjih korisnika, a po zaprimljenoj prijavi korisnika Z.M. iz Zagreba (dalje: korisnik).

HAKOM je prilikom rješavanja spora korisnika u predmetu broj UP/I-344-07/22-01/645 od 15. srpnja 2022., između ostalog, zaprimio i zahtjev korisnika za pokretanje inspekcijskog nadzora koji smatra da se radi o povredama odredbi ZEK-a i pripadajućih propisa, a koje se u bitnom odnose na nepoštivanje rokova prilikom odgovaranja korisniku na prigovor, na zaprimanje poruka/obavijesti oko nedozvoljenog privremenog isključenja te na privremena isključenja za dospelja potraživanja koja su u postupku prigovora kod operatora ili HAKOM-a, odnosno za koje se nisu stekli propisani uvjeti za isključenje.

Sukladno navedenom, inspektor je 8. i 9. studenog 2022. u poslovnim prostorijama Iskona obavio inspekcijski nadzor o čemu je sačinjen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 9. studenog 2022. (dalje: Zapisnik), u kojem je utvrđeno slijedeće.

U točki 4.1. Zapisnika, utvrđeno je da na dva prigovora korisnika, Iskon nije korisniku uputio pravodoban odgovor. Sukladno članku 153. stavku 11. ZEK-a, operator je obavezan korisniku na prigovor dostaviti odgovor, pisanim ili elektroničkim putem, u roku od najviše 15 dana

¹ Fiksni tečaj konverzije 7,53450

od dana zaprimanja prigovora, uz izuzetak prigovora na usluge s posebnom tarifom za što je rok od 30 dana od dana zaprimanja prigovora. Na prigovor od 7. travnja 2022. Iskon je korisniku odgovorio 25. svibnja 2022., a na prigovor od 29. rujna 2022. odgovorio je 17. listopada 2022., dakle, izvan roka od 15 dana te se i stoga obveza pravodobnog postupanja određuje Iskonu u točki II. prve alineje izreke ovog rješenja.

U točki 4.2. Zapisnika, utvrđeno je da je Iskon putem određenih kanala 6. travnja 2022. korisniku odaslao poruku glede obveze podmirenja duga u roku od sljedeća dva dana kako ne bi došlo do privremenog isključenja, i to za dug po računu za veljaču 2022. u iznosu od 331,89 kuna s dospijecom plaćanja 15. ožujak 2022. Sukladno članku 148. stavku 2. ZEK-a, operator može privremeno isključiti korisnika ako isti nije podmirio dospeljela dugovanja i to u roku od 30 dana od dana dostave opomene u pisanom ili elektroničkom obliku, s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, a što korisnik osporava da je takvu pisanu opomenu i zaprimio. U ovom slučaju, i da je Iskon poslao pisanu opomenu nakon dospeljela računa, privremeno isključenje u ovom slučaju nikako nije moglo nastati u roku od 30 dana od dana dostave te opomene korisniku, dakle, ne prije 16. travnja 2022. obzirom na rok dospeljeca od 15. ožujka 2022.

Stoga i inspektor smatra da su bilo kakve poruke upućene korisniku na bilo koji način, u kojim se navodi da će biti isključen prije roka od 30 dana od dana dostave pisane opomene, krajnje nedozvoljene te se stoga i zabranjuje slanje korisnicima takvih poruka o privremenom isključenju uz upućivanje na članak 148. stavka 2. ZEK-a, a sukladno točki II. alineje druge, izreke ovog rješenja.

Nadalje, u točki 4.3. i 4.4. Zapisnika, utvrđeno je da je za dug od 75,00 kuna po računu od ožujka 2022. sa dospeljecom od 19. travnja 2022., za koji je korisnik 14. srpnja 2022. pokrenuo spor sa Iskonom ispred HAKOM-a, o čemu je Iskon obaviješten dopisom HAKOM-a od 15. srpnja 2022., i za koji je u konačnici donesena odluka HAKOM-a 28. rujna 2022., Iskon unatoč pokrenutom sporu pred HAKOM-om, posredstvom Prima Solventa d.o.o. kao ovlaštenog društva za financijsko posredovanje pri naplati potraživanja šalje korisniku pisanu „Opomenu-poziv na plaćanje“ za taj dug s rokom da najkasnije do 25. kolovoza 2022. izvrši uplatu. Dakle, u ovom slučaju za dug koji je u sporu pred HAKOM-om, korisnik zaprima opomene zbog neplaćanja duga koji je u sporu, a što je zabranjeno člankom 153. stavkom 7. ZEK-a te je zbog toga i naloženo ispravno postupanje u točki II. alineja tri ovog rješenja.

Također, zbog dugova od 124,27 kuna korisnik je privremeno isključen 3. kolovoza 2022. te su mu onemogućeni odlazni pozivi i korištenje Interneta u Hrvatskoj te odlazne i dolazne usluge u inozemstvu, kako mu je navedeno u zaprimljenoj poruci od Iskona koju je zaprimio taj dan. Oko postupka privremenog isključenja utvrđeno je da se radi također o gornjem dugu od 75,00 kuna za koji se u vrijeme privremenog isključenja još vodio spor pred HAKOM-om, dok se dug od 49,27 kuna odnosio na iznos po računu s dospeljecom 15. srpanj 2022. za koji nije prošao rok nakon kojeg bi korisnik mogao biti isključen, odnosno privremeno isključenje može nastupiti tek nakon isteka roka od 30 dana od dana primitka pisane opomene o dugu iz članka 148. stavka 2. ZEK-a, dakle, nikako 3. kolovoza 2022. Stoga inspektor zaključuje da je Iskon, zbog duga koji je u sporu pred HAKOM-om te zbog duga koji je korisnik još uvijek mogao podmiriti u roku od 30 dana od dana uručenja pisane opomene korisniku, obavio i privremeno isključenje odnosno obustavio pružanje usluge korisniku, mada je Iskon za to trebao imati saznanja, a što je protivno članku 153. stavku 7. ZEK-a te se ispravnost postupanja nalaže u točki II. alineji četiri, ovog rješenja.

U Zapisniku, Iskon je u bitnom naveo, da se kod slučaja privremenog isključenja radilo o pogrešci u sustavu odnosno ljudskoj omašci, a što je onda i utjecalo na slanje opomene i na isključivanje korisnika. Inspektor smatra da se radi o spornom dugu iz veljače 2022., koji je prošao višekratne korisničke upite/prigovore/reklamacije kod Iskona, pri čemu su u iste kontinuirano imali uvide više odjela/osoblja, pa je u tom slučaju isto i pravodobno trebalo biti otklonjeno.

Oko odnosa sa Prima Solventom d.o.o., Iskon je dodatno dostavio 11. studenog 2022. svoje pisano očitovanje na Zapisnik inspektora, u kojem u bitnom oko naplate svojih potraživanja, navodi da Iskon ima ugovore sa agencijama za naplatu potraživanja kojim se uglavnom ne ustupaju tražbine, već se u bitnom provode određene aktivnosti u ime i za račun Iskona (npr., kontaktiranje korisnika putem određenih kanala, slanje pisanih opomena/poziva na plaćanje). Tako se i u ovom korisničkom slučaju radi o pisanoj opomeni/pozivu na plaćanje koja je poslana za dva dospjela i nepodmirena dugovanja, gdje je na opomeni odnosno uplatnom dokumentu naznačena uplata za HT za uslugu Iskona. Pojašnjava da Prima Solvent d.o.o. redovito zaprima podatke o uplatama od Iskona, a kako bi na vrijeme obustavili aktivnosti naplata za korisnike koji podmire svoja dugovanja. Iskon ističe, da se zakonski rok od 30 dana iz točke 4.2. Zapisnika ne odnosi na rok plaćanja, već na rok protekom kojeg operator može korisnika privremeno isključiti.

Inspektor navodi, da u ovakvim slučajevima operatori moraju voditi računa da korisnici dobivaju jasne i transparentne informacije odnosno obavijesti, na temelju važećih propisa te da se osobito mora voditi računa o valjanosti privremenog, ili trajnog isključenja.

Stoga je jako je važno prethodno i odgovarajuće upućivati valjana upozorenja korisnicima o opominjanju korisnika u slučaju dospjelog, a nepodmirenog dugovanja, kao i o svakom predstojećem mogućem prekidu ili isključenju usluge u svim slučajevima kada se operator odluči za privremeno isključenje korisnika zbog neplaćenog računa, a kako je to propisano člankom 148. ZEK-a.

Zaključno, postupak ovog inspekcijskog nadzora započeo je i u cijelosti je proveden po odredbama novog ZEK-a, mada su određene radnje korisnika i operatora bilježene za vrijeme važenja prethodnog Zakona o elektroničkim komunikacijama, to iz razloga, jer su odredbe u pravilu identične te ne umanjuju prava zainteresiranih osoba u ovom predmetu.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe upravnom sudu na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište, u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

**INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Iskon Internet d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis