

KLASA: UP/I-344-07/22-01/58
URBROJ: 376-05-2-22-04
Zagreb, 10. listopada 2022.

Temeljem članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) 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, OIB: 70133616033 inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE O IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - operator javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, nije postupio po točki II. rješenja inspektora elektroničkih komunikacija od 15. ožujka 2022., KLASA: UP/I-344-07/22-01/21, URBROJ: 376-05-21-04.
- II. Odgovornoj osobi izvršenika, XY iz [...] izriče se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn / 6.636,14 eura¹ 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, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Izvršnim rješenjem inspektora elektroničkih komunikacija, KLASA: UP/I-344-07/22-01/21, URBROJ: 376-05-21-4, od 15. ožujka 2022., a kojeg je Telemach zaprimio 17. ožujka 2022. (dalje: rješenje od 15. ožujka 2022.), operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: izvršenik) naloženo je da odmah po primitku navedenog rješenja, uskladi pravodobno postupanje po svim zaprimljenim prigovorima krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga, i to na način da:

- 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 s člankom 50. stavkom 4. tada važećeg ZEK-a (NN br. 73/08,

¹ Fiksni tečaj konverzije 7,53450

90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) 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).

To iz razloga, a kako je i u obrazloženju rješenja bilo pojašnjeno, jer operator na zaprimljene pisane prigovore, odnosno reklamacije, nije korisniku davao jasna i cjelovita obrazloženja na sve navode korisnika koji su bili sadržani u njegovom prigovoru, uz obavljanje potrebne administrativno-tehničke provjere gdje god je to moguće te uz konačno davanje njenog jasnog obrazloženja korisniku nakon izvršene provjere, uz dostavu upute o daljnjem postupanju u slučaju da je korisnik nezadovoljan dobivenim odgovorom. Takve nejasne odgovore Telemach je u određenim slučajevima davao korisnicima i putem SMS-a, stoga je i dodatno u izreci bilo naglašeno da se slanje takvog odgovora obavlja poštom ili elektroničkom poštom.

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

U vremenu od 27. i 28. rujna 2022. obavljen je inspekcijski nadzor korisničke službe Telemach o čemu je sačinjen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 28. rujna 2022. (dalje: Zapisnik). U točki 4.3. navedeni su višekratni prigovori korisnice:

- prvotno se javlja 2. kolovoza 2022. na raskidi@telemach.hr (dalje: Raskidi), sa zahtjevom da se obustavi prijenos za njena dva broja koja je dan prije ugovarala sa agentom iz razloga što je dobila od agenta Telemacha pogrešne informacije, na što 3. kolovoza 2022. dobiva kratak odgovor kako nisu u mogućnosti obustaviti prijenos,
- 3. kolovoza 2022. šalje opetovani zahtjev s dodatnim pojašnjenjem, 4. kolovoza 2022. od prigovori@telemach.hr (dalje: Prigovori) dobiva kratak odgovor da je prijenos završen i da isti nije moguće otkazati,
- 16. kolovoza 2022. šalje na Raskidi prigovor te sve ponovo obrazlaže, navodeći da su svi njeni naponi da se prijenos brojeva zaustavi i da se ugovori raskinu bili negativni, od Prigovori dobiva kratak odgovor kako nisu u mogućnosti postupiti po njenim zahtjevima niti dostaviti snimku prodajnog razgovora,
- 28. kolovoza 2022. šalje prigovor na Prigovori opetovano sve ponavljajući, 28. kolovoza 2022. od Prigovori dobiva kratak negativan odgovor u kojem se pozivaju na prethodno rješenje,
- 31. kolovoza 2022. korisnica opet šalje na Prigovori te traži i adresu Povjerenstva za rješavanje prigovora pri Telemachu (II. stupanj) navodeći da joj nitko od djelatnika ne zna dati adresu, 1. rujna 2022. info@telemach.hr kratko odgovara korisnici da nisu u mogućnosti dostaviti razgovore te pojašnjavaju citirajući propis HAKOM-a, u kojim slučajevima se prijenos može zaustaviti. Pojašnjavaju da ukoliko ima prigovor na račun, kako se može na isti i žaliti, što nema poveznice s njenim predmetom.

Iz gore opisanih slučajeva ostaje zaključiti, da Telemach nije korisnici dostavio valjani pisani odgovor o utemeljenosti prigovora, pri čemu bi taj pisani odgovor na zaprimljeni prigovor i sadržavao potpuna i jasna pojašnjenja na sve navode iz zaprimljenog pisanog prigovora korisnika, s uputom o pravu korisnice na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača, a sve sukladno članku 29. Pravilnika. Inspektor ukazuje, da se ovdje radi o višekratnim prigovorima korisnice koji od strane Telemacha nisu bili obrađeni s dužnom pažnjom, a koji su jasno upućivali na moguće nepravilnosti prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, kršenja pravila oko sklapanja

pretplatničkog ugovora na daljinu, pravo korisnice na otkazivanje prijenosa broja nakon saznanja da je i dalje u obveznom trajanju pretplatničkog odnosa s operatorom/davateljem broja u prijenosu, osobito iz razloga što ugovor u trenutku podnošenja prigovora, pa ni kasnije, nije ni bio sklopljen jer korisnica nikad nije dala svoju potvrdu za sklapanje spornog ugovora na daljinu.

Stoga i inspektor zaključuje da Telemach nije postupio po navedenom prethodnom rješenju te sukladno članku 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZOP), izriče novčanu kaznu i ujedno nalaže da odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti postupi po rješenju.

Inspektor napominje da će se u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći druga, veća novčana kazna, a kako je propisano u točki III. rješenja od 15. ožujka 2022. te u točki IV. ovog 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 2022. godini (NN br. 15/22).

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