



KLASA: UP/I-344-07/21-01/66

URBROJ: 376-05-2-22-9

Zagreb, 14. 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), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, u postupku promjene operatora prekršio članak 20. stavak 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- II. Zabranjuje se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, pozivati ili na drugi način kontaktirati korisnike koji su u postupku promjene operatora na obrascu „Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom“ jasno naveli da su upoznati i pristaju podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.
- III. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika, izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn (slovima: pedeset tisuća kuna). 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 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 inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT) temeljem prijave operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakom d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90a (dalje: Terrakom).

Naime, Terrakom u svojoj prijavi navodi kako je krajnji korisnik pred Terrakom-om pokrenuo postupak promjene operatora te je podnio zahtjev za aktivaciju usluge i potpisao „Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom“ (dalje: Izjava) kako bi u njegovo ime Terrakom raskinuo uslugu kod postojećeg operatora, odnosno kako bi promjena operatora bila bez gubitka usluge za korisnika.

Postupak promjene operatora propisan je člankom 66. 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), dok je člankom 20. stavkom 5. Pravilnika propisano da operator javnih komunikacijskih usluga nakon što zaprimi zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora (a raskidom se smatra i potpisana Izjava) ne smije komunicirati s pretplatnikom u svrhu sprječavanja raskida pretplatničkog ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora. Dakle, operator može kontaktirati korisnika samo u slučaju ukoliko isti nije upoznat s postojanjem ugovorne obveze ili mogućim dodatnim dugovanjima koje može prouzročiti raskid s postojećim operatorom.

U predmetnom slučaju inspektor je utvrdio da je korisnik za broj +385 4x 8xx xx7 zatražio promjenu operatora, potpisao Izjavu u kojoj je naznačio da je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru (HT-u) zbog mogućeg prijevremenog raskida pretplatničkog odnosa te je Terrakom sukladno Pravilniku pokrenuo postupak promjene operatora. Unutar postupka promjene operatora Terrakom je izvršio upis zahtjeva za prijenos broja u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP) 23. listopada 2021. kojeg je HT prihvatio 25. listopada 2021. te je dogovoren datum prijenosa broja za 5. studenog 2021.

Radi utvrđivanja svih relevantnih činjenica, inspektor je unutar inspekcijskog nadzora zatražio od HT-a snimke razgovora s korisnikom te je utvrdio da je HT dana 26. listopada 2021. (dakle dan nakon što je prihvatio zahtjev za prijenos broja u Terrakom) uistinu nazvao korisnika na pretplatnički broj koji je u postupku promjene operatora. Tijekom poziva na koji se nije javio vlasnik broja dobio je informaciju da je korisnik dostupan na drugom broju. Ponovnim pozivanjem korisnika na njegov drugi broj, predstavnik HT-a uvodno je naveo da je razlog pozivanja prodaja i aktivacija novog tarifnog paketa, čija je opravdanost utvrđena unutar inspekcijskog nadzora budući je korisniku istekla ugovorna obveza 12. listopada 2021. za predmetni broj. Nakon što je od korisnika dobio informaciju da je predmetni broj u postupku promjene operatora, predstavnik HT-a umjesto da prekine poziv, istaknuo kako isto nije važno i nastavio nuditi HT-ove usluge te nagovarati korisnika s ciljem da isti odustane od promjene operatora. Nadalje, u razgovorima s korisnikom predstavnik HT-a je naveo kako je usluga Terrakoma lošija od usluge HT-a zbog lošije infrastrukture (iako je Terrakom za navedenog korisnika iznajmio infrastrukturu od HT-a), a isto tako navodio je korisnika da javi novo odabranom operatoru da odustaje od usluge i promjene operatora te da lažno navede da se konzultirao s Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) vezano za prava oko raskida s novim operatorom.

Iz svega navedenog evidentno je da je HT u konkretnom slučaju svojim postupanjem prekršio članak 20. stavak 5. te je ujedno, s ciljem prodaje svojih usluga i nagovaranjem korisnika na odustajanje od promjene operatora, doveo korisnika u zabludu, a također otvorio pitanje diskriminacije vezano za prodaju usluga na veleprodaji što će se dodatno istražiti i po potrebi provesti inspekcijski nadzor.

Nadalje, iako HT ima obveze vezane za ograničenu komunikaciju veleprodaje i maloprodaje, a što je i naveo u svom očitovanju, odnosno obvezu primjene tzv. Kineskog zida, navedeno nije relevantno u ovom slučaju, jer je iz snimke vidljivo da je razgovor nastavljen i nakon što je korisnik jasno izjavio da se nalazi u postupku prijenosa broja. Neovisno o tome HT mora pronaći tehničko rješenje ili razraditi internu proceduru koja će onemogućiti pozivanje korisnika koji su u postupku promjene operatora.

Zaključno, inspektor je odlučio sukladno izreci, a ne postupanje po istoj povlači izricanje upravne mjere.

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 njegovog primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Andro Marčev dipl. ing. prom.

Dostaviti:

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