



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

URBROJ: 376-05-2-22-04

Zagreb, 25. travnja 2022.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560, na temelju članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora pokrenut po službenoj dužnosti 9. ožujka 2022. nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), sukladno ovlastima propisanim člancima 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), obavio je inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba (dalje: Operator) u svrhu provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama ZEK-a i 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 o uslugama) kojima je propisan postupak otklanjanja kvarova i isplata naknada. Inspekcijski nadzor pokrenut je po službenoj dužnosti 9. ožujka 2022.

Odredbama Pravilnika o uslugama (članak 29.) operatorima je propisana obveza za otklonom kvara na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika tj. koja mu je ustupljena na korištenje u roku od pet dana od prijave kvara, a za ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti u roku od 15 dana od prijave kvara, dok je u roku od najviše tri dana operator dužan obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ako operator ne otkloni kvar u navedenim rokovima korisnik ima pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, a ako korisnik ne iskoristi pravo na raskid ugovora, tada ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 240,00 kn za svaki dan kašnjenja do max. 15 dana, tj. u iznosu od 3.600,00 kn. Kvarom se smatra potpuni prekid usluge odnosno potpuna nemogućnost korištenja uslugom, a korisnik mora podnijeti pisani prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno odredbama ZEK-a (članak 50.). Navedeno se ne primjenjuje ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa.

Obavljenim inspekcijskim pregledima cjelovitog postupka otklanjanja kvarova i isplata naknada kod Operatora, i to u sjedištu u Zagrebu kao i poslovnim jedinicama u Osijeku i Vinkovcima, kojom prilikom je obavljen pregled dokumentacije vezane za 1.360 prigovora korisnika u posljednjem tromjesečju 2021., pregled Općih uvjeta i interne upute Operatora te izuzete izjave odgovornih osoba, utvrđeno je da je Operator u osam slučajeva postupio po zahtjevu korisnika i isplatio propisanu naknadu radi kašnjenja u otklonu kvara, od toga u pet slučajeva u maksimalnom iznosu, dok je jedan zahtjev za isplatom naknade odbijen radi krivnje korisnika tj. onemogućavanja pristupa opremi korisnika.

Uglavnom, tako obavljenim inspekcijskom nadzorom nije utvrđeno odstupanje tijekom predmetnog postupka od odredbi ZEK-a i Pravilnika o uslugama ili neusklađenost Općih uvjeta i interne upute Operatora. Cijeli postupak provodi specijalizirana grupa radnika Odsjeka za upravljanje pritužbama, dok se obveza obavješćivanja korisnika o načinu i vremenu otklona kvara provodi kroz tehničke servise Operatora.

Stoga je, uzimajući u obzir utvrđeno činjenično stanje, odnosno činjenicu da ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje ovog postupka, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a na temelju članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može u roku od 30 dana od primitka rješenja pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

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