



KLASA: UP/I-344-07/21-01/37

URBROJ: 376-05-2-22-07

Zagreb, 13. svibnja 2022.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB 70133616033, 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 nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za daljnje vođenje postupka.

## **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 Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Ulica Josipa Marohnića 1 (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 u slučajevima nepodmirenja dugova, odnosno privremenog ili trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže i raskidanja pretplatničkih ugovora. Inspekcijski nadzor pokrenut je po službenoj dužnosti zaključkom od 15. lipnja 2021. zbog učestalih prigovora korisnika zaprimljenih tijekom prve polovice 2021. koji su se odnosili na isključivanje pretplatničke terminalne opreme iz mreže, odnosno blokiranje odlaznih poziva radi nepodmirenja dugova, iako su računi za pružene usluge bili uredno plaćeni, zatim raskidanje pretplatničkih ugovora bez znanja pretplatnika, slanje opomena za nepostojeće dugove te neodgovaranje službe za korisnike na prigovore korisnika.

Obavljenim inspekcijskim pregledom u sjedištu Operatora, kojom prilikom je obavljen uvid u sve pojedinačne slučajeve isključivanja pretplatničke terminalne opreme, slučajeve raskidanja pretplatničkih ugovora i slučajeve slanja opomena krajnjim korisnicima, a koji su se obratili HAKOM-u, nije utvrđeno da je Operator postupao suprotno odredbama

ZEK-a i Pravilnik o uslugama. Naime, slanje opomena i privremeno isključivanje pretplatničke terminalne opreme uzrokovano je neplaćanjem računa, plaćanjem računa bez navođenja poziva na broj ili navođenjem pogrešnog poziva na broj te navođenjem drugog naziva platitelja (neprepoznati nalozi). Također, nije bilo raskidanja pretplatničkih ugovora bez znanja korisnika, odnosno u dva slučaja raskinuti su na zahtjev samih korisnika.

Nadalje, pregledom poslovne aplikacije i dokumenata koje Operator koristi u poslovnim procesima nije utvrđeno da bi se isti odvijao suprotno važećim propisima. Povećani broj prigovora korisnika u prvoj polovici 2021. uslijedio je nakon što Operator, uslijed organizacijskih promjena od 1. siječnja 2021. i uvođenja nove poslovne aplikacije SAP, nije slao opomene radi neplaćanja niti vršio privremena isključenja tijekom prethodna tri mjeseca, dok je, prema prikazanim statističkim podacima, broj opomena i isključenja u 2021. zapravo manji nego u 2020., odnosno tijekom 2022. gledano na mjesečnoj razini.

U svezi prigovora korisnika u dijelu koji se odnosi na neodgovaranje službe za korisnike, odnosno neodgovaranje u propisanom roku, već je odlučeno rješenjem inspektora elektroničkih komunikacija od 27. svibnja 2021., KLASA: UP/I-344-07/21-01/22; URBROJ: 376-05-21-5.

Stoga je, uzimajući u obzir utvrđeno činjenično stanje, odnosno činjenicu da ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje ovog postupka, inspektor elektroničkih komunikacija 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis