



KLASA: UP/I-344-07/22-01/28

URBROJ: 376-05-2-22-06

Zagreb, 27. lipnja 2022.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB 29524210204, 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) 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 29. travnja 2022. nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 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 A1 Hrvatska d.o.o. 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 29. travnja 2022.

Odredbama članka 29. Pravilnika o uslugama 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, kojom prilikom je obavljen pregled cjelokupne dokumentacije vezane za 28 predmetnih prigovora korisnika od ukupno 434 u siječnju 2022., pregled Općih uvjeta i interne upute Operatora te izuzete izjave odgovornih osoba, utvrđeno je da je Operator postupao sukladno odredbama Pravilnika o uslugama i pojedinim korisnicima omogućio pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, dok isplatu naknade zbog nepravovremenog otklona kvara nije obavljao odnosno nije postojala osnova za istu.

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.

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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis