



KLASA: UP/I-344-07/22-01/40  
URBROJ: 376-05-2-22-10  
Zagreb, 18. kolovoza 2022.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, OIB: 29524210204, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

## RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, 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 A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, pozivati ili na drugi način kontaktirati korisnike koji su u postupku promjene operatora zatražili raskid ugovora s postojećim operatorom te jasno naveli da su upoznati i da 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 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) pokrenuo je inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: A1) temeljem prijave operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakom d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90a (dalje: Terrakom), zaprimljene 20. srpnja 2022.

Naime, Terrakom u svojoj prijavi navodi kako je uočio pojavu da kada krajnji korisnik pred Terrakomom pokrene postupak promjene operatora uz potpisanu „Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom“ (dalje: Jedinstvena izjava) te uz zahtjev za aktivaciju usluga kod Terrakoma, u određenim slučajevima A1 po primitku Jedinstvene izjave na kojoj je korisnik jasno naznačio da je upoznat s mogućim dugovanjem prema postojećem operatoru zbog raskida pretplatničkog ugovora, pristupa pozivanju korisnika nudeći mu pri tome povoljnije uvjete od svoje prvotne ponude, sve u cilju

nedozvoljenog zadržavanja korisnika. Uz prijavu, Terrakom dostavlja i snimke dvaju poziva (korisnik K.I. i A1 dostavljenu od korisnika te korisnik I.B. i Terrakom iz korisničke službe Terrakoma) te Jedinственe izjave za te korisnike.

Ističe, da navedenu praksu A1 također koristi i nakon što je svoje korisnike upoznao s povećanjem cijene za Homebox uslugu za 20,00 kuna te kada se korisnici putem Jedinственe izjave kod drugog operatora odluče za raskid ugovora, A1 po primitku iste poziva korisnike u cilju poduzimanja radnji glede zadržavanja korisnika uz nuđenje povoljnijih uvjeta.

Nastavno na zaprimljenu prijavu Terrakoma, inspektor je 1. kolovoza 2022. zatražio očitovanje od A1, glede navoda navedenih u prijavi, a po pitanju pozivanja korisnika nakon zaprimanja Izjave od Terrakoma.

A1 je 10. kolovoza 2022. dostavio očitovanje, u kojem smatra snimku dostavljenu od Terrakoma o razgovoru između agenta A1 i korisnika K.I. neadekvatnim dokazom, ali nadalje pojašnjava kako je iz snimke vidljivo da agentica A1 nije bila upoznata da je korisnik zatražio promjenu operatora, već je istog nazvala nudeći mu povoljnije uvjete. A1 navodi da je agentica pogriješila, jer nakon što je nedvojbeno utvrdila da je zaprimljena Jedinственa izjava trebala je odmah prekinuti takav poziv, ali je postupila suprotno uputama te je nastavila razgovor i ponovila ponudu korisniku.

Osvrćući se na snimku razgovora dostavljenu od Terrakoma između agenta Terrakoma i korisnika I.B., A1 navodi da je na početku poziva korisnik naveo da ga je naknadno kontaktirao A1 te da je dobio povoljniju ponudu. Kako je Jedinственa izjava zaprimljena 5. srpnja 2022. te kako korisnik potvrđuje da je tražio sklapanja ugovora s Terrakomom, korisnik je po primitku zahtjeva inspektora naknadno kontaktiran te mu pojašnjeno kako može zatražiti promjenu operatora na Terrakom ili drugog operatora, bez plaćanja naknade za raskid kod A1, a kako bi se u konačnici omogućilo da se poštuje volja korisnika. Međutim, korisnik se u konačnici odlučio i dalje za Homebox uslugu, a zbog loših iskustava na fiksnim paricama na njegovoj lokaciji.

A1 smatra kako se ovdje radi o izoliranim slučajevima te da se na osnovi istih ne bi moglo zaključiti da A1 postupa nezakonito, već da se radi o pogreškama njihovih prodajnih agenata. Stoga i naglašava da je u konačnici poduzeo odgovarajuće mjere, a kako bi se otklonile bilo kakve negativne posljedice.

Nadalje, inspektor je 10. kolovoza 2022. od A1 dodatno zatražio i snimku iz sustava A1 o razgovoru između agenta A1 i korisnika K.I., a koju je A1 dostavio inspektoru 11. kolovoza 2022.

Na temelju provedenog postupka inspeksijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

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 Jedinственa 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, a nakon što jednom zaprimi Jedinственu izjavu od drugog operatora.

Nastavno na gore navedeno, inspektor je utvrdio da je korisnik K.I. za broj +385 1 3xxx xx4 zatražio promjenu operatora, 15. lipnja 2022. potpisao Jedinственu izjavu u kojoj je naznačio da je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru (A1) 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) 15. lipnja 2022., a kojeg je A1 prihvatio 20. lipnja 2022. te je dogovoren datum prijenosa broja za 30. lipnja 2022. koji je u konačnici i završen. Međutim, uvidom u snimku koja je zatražena od A1 (ista je dostavljena Terrakomu od strane korisnika), a između službe za savjetovanje s korisnicima i korisnika K.I., jasno je vidljivo kako je A1 po primitku Jedinственe izjave, 20. lipnja 2022. kontaktirao korisnika u cilju davanja povoljnije ponude od one koja mu je bila prezentirana kod povećanja cijene, a što je bilo u konačnici na dan kada je prihvatio obavljanje prijenosa broja u CABP-u.

Također, korisnik I.B. za broj +385 1 2xxx xx8 sklopio je s Terrakomom ugovor na daljinu koji je odmah u cilju promjene operatora proslijedio Jedinственu izjavu u A1 u kojoj je bilo naznačeno da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru (A1) zbog mogućeg prijevremenog raskida pretplatničkog odnosa, a koju je A1 prihvatio 5. srpnja 2022. Nakon što je A1 prihvatio Jedinственu izjavu, korisnik se 7. srpnja 2022. telefonski obratio korisničkoj službi Terrakoma što Terrakom dokazuje dostavom snimke razgovora, u kojem je između ostalog utvrđeno da korisnik odmah na početku razgovora jasno izjavljuje kako je bio naknadno kontaktiran od A1 u cilju davanja povoljnije ponude od one koja mu je bila prezentirana kod povećanja cijene.

Sukladno gore navedenom, inspektor zaključuje da je A1 u navedenim slučajevima u postupku promjene operatora, po primitku Jedinственe izjave, pozivao korisnike koji su u postupku promjene operatora i koji su na obrascu Jedinственe izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom jasno naveli da su upoznati i da pristaju podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora. Inspektor ne prihvaća navode A1, kako se radi o slučaju da agentica koja je zvala korisnika nije bila upoznata da je korisnik u postupku promjene operatora te da je njihova greška što nije odmah po saznanju korisnika u telefonskom razgovoru takav poziv prekinula. To iz razloga što je člankom 20. stavkom 5. Pravilnika jasno propisano da operator nakon što zaprimi potpisanu Jedinственu izjavu s naznakom da su korisnici upoznati i da pristaju podmiriti moguća dugovanja postojećem operatoru zbog raskida ugovora, ne smije komunicirati s pretplatnikom u svrhu sprječavanja raskida pretplatničkog ugovora. Stoga inspektor smatra da A1 mora pronaći odgovarajuće tehničko rješenje ili razraditi internu proceduru koja će onemogućiti takvo pozivanje korisnika koji su već u postupku promjene operatora, sukladno gore navedenim.

Kako je iz svega navedenog utvrđeno da je A1 sa ciljem prodaje svojih usluga prekršio članak 20. stavak 5. Pravilnika, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja, a ne postupanje po istom povlači izricanje upravne mjere.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe upravnom sudu na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište, u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH  
KOMUNIKACIJA***

***Božidar Ister***

Dostaviti:

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