



KLASA: UP/I-344-07/22-01/54
URBROJ: 376-05-22-04
Zagreb, 16. studenoga 2022.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22), te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u inspekcijskom postupku pokrenutom po službenoj dužnosti protiv operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, radi kršenja odredbe članka 145. stavka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22) inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da trgovačko društvo Telemach Hrvatska d.o.o., OIB: 70133616033, nije postupalo sukladno odredbi članka 145. stavka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22).
- II. Utvrđuje se da trgovačko društvo Telemach Hrvatska d.o.o., OIB: 70133616033, nije omogućilo zaustavljanje automatske obnove paketa slanjem ključne riječi STOP na broj 13880 sukladno Uvjetima korištenja SIM2GO s 2 GB, 500 minuta i 500 SMS za Telemach korisnike bonova.
- III. Nalaže se društvu iz točke I. ovog rješenja da se u roku 15 dana od primitka ovog rješenja uskladi s odredbom članka 145. stavka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22), odnosno da poduzme odgovarajuće tehničke mjere ili izmjeni uvjete pružanja usluga kako bi se zaštitili korisnici, odnosno kako bi ostvarili svoje pravo na lako i jednoznačno otkazivanje korištenja predmetnog paketa/tarife.
- IV. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika, izreći će se novčana kazna u iznosu od 75.000,00 kn (slovima: sedamdesetpet tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je dana 15. rujna 2022. godine postupak inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom Telemach Hrvatska d.o.o., OIB: 70133616033 (dalje: Telemach) temeljem članka 16. stavka 1. točke 25. i članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22, dalje: ZEK), u svezi utvrđivanja postupanja Telemach-a sukladno odredbi članka 145. stavka 13. ZEK-a i članka 9. stavka 6. 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).

Dana 24. svibnja 2022. HAKOM je zaprimio prigovor korisnika xy vezano uz učestalu neželjenu reaktivaciju paketa SIM2GO L po broju 095 xxx xxx iz kojeg proizlazi da korisnik u više navrata nije uspio deaktivirati paket SIM2GO L, a kako je to definirano Uvjetima korištenja SIM2GO s 2 GB, 500 minuta i 500 SMS za Telemach korisnike bonova (dalje: Uvjeti). U svom prigovoru korisnik je naveo slučajeve u kojim je odlučio 30 dana koristiti tarifu L te ju je aktivirao, a unaprijed ili nakon tjedan dana korištenja zna da mu neće biti više potrebna nakon isteka 30 dana od aktivacije te je iz tog razloga poslao SMS "STOP" na 13880 i dobio povratnu poruku kako je deaktivirao tarifu L te da mu se ista neće reaktivirati po isteku prvotne, no unatoč tome paket mu se ipak reaktivirao. Nastavno na prethodno navedeno, korisnik je 12. siječnja 2022. godine poslao upit Telemach-u na adresu elektroničke pošte info@telemach.hr, cit.: „Na koji broj bih trebao poslati 'STOP' (ili neku drugu riječ) da mi se tarifa L ne aktivira nakon isteka?“ Isti dan je dobio odgovor s iste adrese elektroničke pošte cit.: „Kako bi zaustavili automatsko aktiviranje tarife riječ STOP šaljete na broj 13880.“ Dana 27. siječnja 2022. godine korisnik je poslao prigovor Telemach-u na istu adresu elektroničke pošte cit.: „Vaš sustav greškom mi je ponovno aktivirao tarifu L i nepotrebno skinuo novce s računa iako sam poslao ključnu riječ STOP 12.01.2022. kako bih bio siguran da do toga neće doći. Ispod je povratna poruka u kojoj jasno i glasno piše kako mi se tarifa ponovno neće aktivirati, a ipak se aktivirala. SIM kartica je do danas isključena, nije ostvaren niti jedan poziv, niti jedna SMS poruka, niti jedan milibit internetskog prometa pa molim da mi se vrati 89 kuna koje mi je sustav skinuo zbog greškom aktivirane tarife L i da se ona deaktivira jer mi ne treba. Upravo su mi, nakon aktivacije kartice, stigle SMS poruke kako će tarifa L automatski biti aktivirana u ponoć i poruka kako je ona aktivirana, to je vjerojatno od 22. 01. ili tu negdje. Nije mi jasno zbog čega su te poruke stigle kada sam 12.01. poslao STOP i dobio povratnu poruku da tarifa L neće biti aktivirana.“ Dana 29. siječnja korisnik je dobio s iste adrese elektroničke pošte odgovor cit.: „Poštovani, Vaš zahtjev za šifru pretplatnika xxxxxx, evidentiran pod brojem xxxxxxxxx je riješen. Provjerom u sustavu vidljivo kako je iznos vraćen na Vaš prepaid broj, te kako je deaktivirana tarifa SIM2GO L. Ispričavamo se na eventualnim neugodnostima.“ Nadalje, dana 23. ožujka 2022. godine korisnik je ponovno poslao prigovor Telemach-u na prethodno spomenutu adresu elektroničke pošte cit.: „Poštovani, ponovno ste mi aktivirali tarifu L iako sam poslao STOP na odgovarajući broj SMS porukom. Molim vratite mi novčiće i deaktivirajte tarifu koja se aktivirala sama po sebi.“ Dana 24. ožujka 2023. godine korisnik je dobio odgovor iste adrese elektroničke pošte cit.: „Poštovani, Hvala Vam na javljanju. Uslijed tehničke nepravilnosti tarifa SIM2GO L je ostala aktivna, iako je vidljivo kako ste poslali SMS poruku sadržaja STOP za deaktivaciju. Sukladno tome, na Vaš broj 095xxx xxx nadoplatili smo 89,00 kuna te smo deaktivirali tarifu SIM2GO L. Za sve ostale upite, stojimo Vam na raspolaganju.“ Također, dana 30. travnja 2022. godine korisnik je ponovno poslao prigovor Telemach-u na istu adresu elektroničke pošte cit.: „Poštovani, ponovno ste mi na broju 095 xxx xxx aktivirali tarifu L i s računa skinuli 89 kuna iako sam 05.04. poslao SMS poruku s ključnom riječi

"STOP" na broj 13880. Molim da se tarifa deaktivira pošto mi nije potrebna i da mi se vrati 89 kuna." Dana 2. svibnja 2022. godine korisnik je dobio odgovor s iste adrese elektroničke pošte cit.: „Poštovani, Vaš prigovor na aktivaciju tarife i šifru pretplatnika xxxxxxxx, evidentiran pod brojem xxxxxxxx je usvojen u cijelosti. U nastavku donosimo detalje. Detaljno izvršenom provjerom Vašeg korisničkog broja 095xxx xxx utvrđeno je kako se uslijed tehničke nepravilnosti izvršila reaktivacija tarife zbog čega se ispričavamo. Naime, evidentirano je kako je dana 05. travnja 2022. godine odaslana SMS poruka s ključnom riječi STOP na kratki broj 13880 prilikom čega je izvršeno stopiranje automatske reaktivacije tarife. Prema uvjetima korištenja SIMTOGO L tarife korisnik može zaustaviti sljedeću automatsku reaktivaciju slanjem ključne riječi STOP na broj 13880. Automatska reaktivacija se ne primjenjuje ako je Korisnik u međuvremenu promijenio paket. Neiskorištena količina usluga uključenih u paket 30. dan od (re)aktivacije automatski se poništava. Potvrđujemo kako je sukladno navedenom, na Vaš račun dodano 89,00 kuna. Ukoliko želite izvršiti deaktivaciju tarife dovoljno je aktivirati neku tarifu od dostupnih u aktualnoj ponudi, no ukoliko ne želite drugi paket u mogućnosti ste aktivirati Osnovnu tarifu. Aktivaciju navedene tarife možete izvršiti slanjem ključne riječi OSNOVNA2019 na kratki broj 13888 te se u tarifi minuta razgovora naplaćuje 0,99 kn, SMS 0,49 kn a surfanje je blokirano. U slučaju da niste zadovoljni rješenjem navedenoga prigovora, u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Telemach Hrvatska d.o.o. imate pravo podnijeti pisanu pritužbu Povjerenstvu za reklamacije korisnika Telemach Hrvatska d.o.o., u čijem radu sudjeluju i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Pritužbu možete poslati na adresu Vukovarska 31, 31000 Osijek s naznakom "za Povjerenstvo za reklamacije korisnika Telemach Hrvatska d.o.o." ili e-mailom na adresu prigovori@telemach.hr." Dana 18. svibnja 2022. godine korisnik je dobio odgovor Telemach-a da je prigovor razmotren na Povjerenstvu za reklamacije korisnika u čije sastavu djeluju i predstavnici udruge za zaštitu potrošača. U odgovoru je navedeno cit.: „Žao nam je zbog nastale situacije, na korisnički račun za Vaš korisnički broj 095 xxx xxx već je izvršena nadoplata u iznosu od 89,00 kuna, a na istom ćemo aktivirati Osnovni paket i zaustaviti automatsku reaktivaciju paketa SIM2GO L te je Vaš prigovor u cijelosti usvojen. Naime, dana 30. ožujka 2022. godine na predmetnom korisničkom broju aktivirali ste tarifu SIM2GO L. Uvjetima korištenja paketa na bonove za korisnike Telemach mobilne telefonije koje ste prihvatili aktivacijom navedenog paketa definirano je da se trideseti dan od aktivacije primjenjuje automatska reaktivacija zadnjeg aktivnog paketa ako na računu imate novčani iznos koji odgovara ili je veći od iznosa naknade za pojedini paket definiran Cjenikom, a ako u trenutku reaktivacije paketa nemate dovoljan iznos na računu, aktivirat će se Osnovni paket. U tom slučaju automatska reaktivacija paketa primijenit će se odmah po prvoj uplati novčanih sredstava na račun dostatnih za aktivaciju ako od prebacivanja na Osnovni paket nije prošlo više od 45 dana, a u navedenom razdoblju moguće je zaustaviti sljedeću automatsku reaktivaciju slanjem ključne riječi STOP na broj 13880. Uvidom u Vaš korisnički račun utvrđeno je da ste 5. travnja 2022. godine poslali SMS poruku s ključnom riječi STOP na broj 13880 i zaprimili povratnu SMS obavijest da je automatska reaktivacija tarife zaustavljena zbog čega se ispričavamo. Budući da ste navedenu poruku poslali dok je tarifa SIM2GO L bila aktivna, automatska reaktivacija tarife nije zaustavljena te je tarifa ponovno aktivirana 29. travnja 2022. godine, a prilikom aktivacije tarife naplaćena je mjesečna naknada za istu u iznosu od 89,00 kuna. Ispričavamo se zbog navedene situacije te je na Vaš korisnički račun 2. svibnja 2022. godine izvršena nadoplata u iznosu od 89,00 kuna o čemu ste obaviješteni u odgovoru koji je poslan na Vašu e-mail adresu navedenog datuma, a na predmetnom korisničkom broju bit će aktiviran Osnovni paket te će biti zaustavljena automatska reaktivacija tarife SIM2GO L. Sukladno svemu prethodno navedenom, na korisnički račun za Vaš korisnički broj 095 xxx xxx već je izvršena nadoplata u iznosu od 89,00 kuna, a na istom ćemo aktivirati Osnovni paket i zaustaviti automatsku reaktivaciju paketa SIM2GO L. Ovom odlukom

Povjerenstva predmet se smatra riješenim u reklamacijskom postupku kod društva Telemach Hrvatska d.o.o.“

Temeljem članka 140. stavka 1. ZEK-a, prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Sukladno članku 9. stavku 6. Pravilnika u slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, operator korisniku upućuje SMS poruku kao potvrdu aktivacije opcije, a koja sadrži informaciju o aktivaciji opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije.

Temeljem članka 145. stavka 13. ZEK-a, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku.

Radi utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je dana 15. rujna 2022. godine naložio Telemach-u da u roku osam (8) dana od dana dostave dopisa dostavi pisano očitovanje na prigovor korisnika, odnosno očitovanje zašto se korisniku opetovano vršila neželjena reaktivacija paketa čije korištenje je propisano Uvjetima, a koji su sastavni dio ugovora između Telemach-a i krajnjeg korisnika te podatke o osobi, odnosno osobama odgovornim za obavljanje poslova vezanih uz provođenja obveza iz ZEK-a.

Dana 21. listopada 2022. godine Telemach se očitovao te naveo da je u Uvjetima koji su sastavni dio ugovora između Telemach-a i krajnjeg korisnika, točkom 6. definirano je kako se cit.:, *trideseti (30.) dan od aktivacije na korisnika SIM2GO primjenjuje automatska reaktivacija zadnjeg aktivnog paketa ako korisnik na računu ima novčani iznos koji odgovara ili je veći od iznosa naknada za pojedini paket definiran Cjenikom.*", odnosno da je predmetnim Uvjetima korištenja definirano kako se radi o tarifi za koju vrijedi pravilo da se reaktivira po isteku svakog 30-tog dana od dana prethodne aktivacije. Također, naveo je da je jedina situacija u kojoj se tarifa neće reaktivirati 30-tog dana kada, na dan reaktivacije, korisnik nema na računu dovoljan novčani iznos za plaćanje predmetne tarife/paketa sukladno Cjeniku te će mu tada će paket biti promijenjen u Osnovni paket, sukladno točki 6. Uvjeta korištenja SIM2GO. Telemach je pojasnio da u tom slučaju, kada se tarifa/paket nije reaktivirala i korisnik se nalazi na Osnovnom paketu definirane su tri situacije (istom točkom 6. Uvjeta korištenja SIM2GO:

- a) *korisnik se nalazi na Osnovnom paketu i nadoplati bon - automatski će mu se reaktivirati SIM2GO tarifa*
- b) *korisnik se nalazi na Osnovnom paketu duže od 45 dana i nadoplati bon - neće mu se automatski reaktivirati SIM2GO tarifa*
- c) *korisnik se nalazi na Osnovnom paketu i pošalje poruku STOP na 13880 - više mu se neće automatski reaktivirati SIM2GO tarifa.*

Telemach je naglasio je jedina situacija u kojima ne dolazi do automatske reaktivacije tarife/paketa su manjak sredstava 30.-ti dan od dana prethodne aktivacije tarife/paketa, a uz ispunjenje uvjeta iz prethodnih točaka b) i c) te ako se ispune uvjeti iz točaka b) i c) do automatske reaktivacije po nadoplati bona neće doći, međutim ako korisnik u tim okolnostima ponovo sam aktivira jedan od paketa slanjem poruke na broj 13888, ponovo će se primjenjivati isti uvjeti kako je navedeno u Uvjetima korištenja SIM2GO. Korisnik takvom ponovnom aktivacijom tarife/paketa na 13888 započinje novi ciklus automatske reaktivacije svaki 30.-ti dan sve dok se ne ostvari jedan od uvjeta

naveden u točki b) i c). Nadalje, Telemach navodi da je korisnik slao STOP na 13880, ali u situacijama dok mu je tarifa bila aktivna i niti jedan od uvjeta, prethodno navedenih, u Uvjetima korištenja SIM2GO nije bio ostvaren, a koji su nužni da bi se realizirala deaktivacija automatske reaktivacije. Također navodi da je korisnik višekratno ponovo aktivirao predmetnu tarifu/paket i svakom aktivacijom započinjano novi ciklus, koji bi doveo do automatske reaktivacije čak i u situaciji da je prethodno na ispravan način došlo do deaktivacije automatske reaktivacije. Telemach navodi da je umjesto deaktivacije automatske reaktivacije koju uzrokuje slanje riječi STOP na 13880 u uvjetima prethodno opisanim u točkama b) i c) korisnik očekivao da će se slanjem predmetne poruke ostvariti njemu željena deaktivacija tarife pod bilo kojim uvjetima po proteku 30 dana od dana kada ju je aktivirao, odnosno da je korisnik pokušavao mimo Uvjeta korištenja SIM2GO isključiti tarifu po proteku 30 dana, a ne deaktivirati automatsku reaktivaciju. Zaključno Telemach navodi da je u potpunosti postupao sukladno Uvjetima korištenja SIM2GO, primjenjujući pravila za automatsku reaktivaciju na način kako su ista i definirana Uvjetima korištenja SIM2GO. No, obzirom na sve okolnosti koje je Telemach ovim slučajem utvrdio, Telemach je naveo da će implementirati mogućnost isključenja tarifa/paketa SIM2GO također putem SMS poruke kako do ovakvih slučajeva više ne bi dolazilo te da će odmah po implementaciji, izmijenit Uvjete korištenja SIM2GO na način da će u iste uvrstiti odredbu temeljem koje će korisnici putem SMS poruke (na broj različit od broja putem koje se vrši deaktivacija automatske reaktivacije) moći, uz mogućnosti deaktivacije automatske reaktivacije, i isključiti tarifu/paket na način da se ista ne obnavlja po isteku 30 dana od aktivacije te u tom slučaju, ako korisnik isključi tarifu/paket, po isteku 30-og dana korisniku će biti aktiviran Osnovni paket, a za ponovnu aktivaciju tarife morat će poslati aktivacijski SMS.“

S obzirom da je u konkretnom slučaju sporan način prekida reaktivacije paketa, inspektor je izvršio uvid u Uvjete korištenja SIM2GO s 2 GB, 500 minuta i 500 SMS za Telemach korisnike bonova (dalje: Uvjeti korištenja).

U Uvjetima u točki 6. propisano je cit.: *#Trideseti (30.) dan od aktivacije, na Korisnika SIM2GO se primjenjuje automatska reaktivacija zadnjeg aktivnog paketa ako Korisnik ima na računu novčani iznos koji odgovara ili je veći od iznosa naknade za pojedini paket definiran Cjenikom. Ako u trenutku reaktivacije paketa, Korisnik nema dovoljno novčanih sredstava na računu, paket će biti promijenjen u Osnovni paket. U tom slučaju automatska reaktivacija paketa primijenit će se odmah po prvoj uplati novčanih sredstava na račun dostatnih za aktivaciju ako od prebacivanja na Osnovni paket nije prošlo više od 45 dana. Korisnik može zaustaviti sljedeću automatsku reaktivaciju paketa slanjem ključne riječi STOP na broj 13880. Automatska reaktivacija se ne primjenjuje ako je Korisnik u međuvremenu promijenio paket. Neiskorištena količina usluga uključenih u paket 30. dan od (re)aktivacije automatski se poništava.* Dakle, jasno je navedeno cit.: *„Korisnik može zaustaviti sljedeću automatsku reaktivaciju paketa slanjem ključne riječi STOP na broj 13880.“*. Korisnik je postupao u skladu s Uvjetima korištenja međutim unatoč tome mu se opetovano vršila automatska reaktivacija paketa. Štoviše, korisnik je pitao službu za korisnike kako može zaustaviti automatsku reaktivaciju paketa te je od iste dobio odgovor u skladu s propisanim Uvjetima, odnosno da je potrebno poslati riječ STOP na broj 13880 te je naknadnim slanjem riječi STOP bio obaviješten s SMS porukom *Slanjem ključne riječi STOP zaustavili ste automatsku obnovu tarife/paketa. Za najpovoljnije komuniciranje, aktivirajte jedan od paketa na telemach.hr kada će ponovno biti omogućena automatska obnova paketa.* Nadalje, Telemach je u svojim odgovorima na prigovor korisnika navodio da se radi o tehničkoj nepravilnosti te je korisniku uvijek uvažio prigovor uz povrat novaca za neželjenu reaktivaciju paketa, no nije poduzeo potrebne korake da se ta tehnička nepravilnost ponovno ne ponovi, a iz čega proizlazi velika vjerojatnost da ni drugim korisnicima nije bilo omogućeno da zaustave automatsku obnovu tarife/paketa. Također, u prethodno spomenutom

očitovanju Povjerenstva za reklamacije korisnika od 18. svibnja 2022. godine Telemach je naveo cit: „*Budući da ste navedenu poruku poslali dok je tarifa SIM2GO L bila aktivna, automatska reaktivacija tarife nije zaustavljena te je tarifa ponovno aktivirana 29. travnja 2022. godine, a prilikom aktivacije tarife naplaćena je mjesečna naknada za istu u iznosu od 89,00 kuna*“, a iz čega proizlazi da je korisnik trebao zaustaviti ponovnu reaktivaciju tarife kada mu tarifa već bude NEaktivna, što po mišljenju inspektora izlazi iz okvira logike te ukazuje da ni sam Telemach više ne zna radi li se ovdje o tehničkoj nepravilnosti ili nedovoljnom razumijevanju Uvjeta, a što je Telemach dodatno potvrdio svojim prijedlogom nakon pokretanja ovog inspekcijskog nadzora kako je naveo u svom dopisu od 21. listopada 2021. godine cit.: „*Telemach će implementirati mogućnost isključenja tarifa/paketa SIM2GO također putem SMS poruke kako do ovakvih slučajeva više ne bi dolazilo te da će odmah po implementaciji, izmijenit Uvjete korištenja SIM2GO na način da će u iste uvrstiti odredbu temeljem koje će korisnici putem SMS poruke (na broj različit od broja putem koje se vrši deaktivacija automatske reaktivacije) moći, uz mogućnosti deaktivacije automatske reaktivacije, i isključiti tarifu/paket na način da se ista ne obnavlja po isteku 30 dana od aktivacije te u tom slučaju, ako korisnik isključi tarifu/paket, po isteku 30-og dana korisniku će biti aktiviran Osnovni paket, a za ponovnu aktivaciju tarife morat će poslati aktivacijski SMS.*“ Iz predmetnog očitovanja Telemach-a proizlazi da Telemach drugačije tumači Uvjete korištenja, te smatra da je istim trenutno omogućena deaktivacija automatske reaktivacije slanjem riječi STOP, no ne i isključenje tarife za koju nije definirano Uvjetima korištenja na koji način se ista može isključiti. Telemach također, deaktivaciju automatske reaktivacije dodatno uvjetuje nedostatkom novčanih sredstava. Kao što je već naglašeno, inspektor se ne slaže s takvim tumačenjem budući da je jasno navedeno da korisnik može zaustaviti sljedeću automatsku reaktivaciju paketa slanjem ključne riječi STOP na broj 13880 te smatra da je deaktivacija automatske reaktivacije paketa isto što i isključenje paketa nakon isteka perioda od 30 dana od aktivacije istoga.

Iz svega prethodno navedenog inspektor je iz dostavljenih dokaza zaključio da su Uvjeti jasno definirani, no Telemach je uporno radio propuste jer nije omogućavao korisniku prekid reaktivacije paketa iako je korisnik slao riječ STOP na broj 13880 te nije poduzeo potrebne korake da se ta nepravilnost trajno riješi.

Temeljem članka 145. stavka 13. ZEK-a, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. Dodatno, korisnici moraju moći na lak i jednoznačan način prekinuti korištenje određenog paketa/tarife, a kako bi se osigurao cilj iz članka 7. stavka 1. točke d. ZEK-a odnosno visoka razina zaštite korisnika kroz davanje jasnih obavijesti.

Nastavno na prethodno navedeni zaključak, inspektor je ovim Rješenjem Telemach-u naložio da se u roku 15 dana od primitka ovog rješenja uskladi s odredbom članka 145. stavka 13. ZEK-a, odnosno da poduzme odgovarajuće tehničke mjere ili izmjeni uvjete pružanja usluga kako bi se zaštitili korisnici, odnosno kako bi ostvarili svoje pravo na lako i jednoznačno otkazivanje korištenja predmetnog paketa/tarife.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) za slučaj nepostupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 75.000 kn (slovima: sedamdesetpet tisuća kuna), a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Na temelju svega navedenog odlučeno je kao u izreci.

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 njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Željka Kardum Ban, mag.ing.el.,
univ.spec.elect.comm., univ. spec.oec.***

Dostaviti:

1. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. U spis