

KLASA: UP/I-344-07/23-01/86

URBROJ: 376-05-23-2-3

Zagreb, 11. rujna 2023.

Temeljem 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 javnih komunikacijskih usluga Orionnet d.o.o. iz Belog Manastira, Kralja Tomislava 14c, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Orionnet d.o.o. iz Belog Manastira, Kralja Tomislava 14c, ne dostavlja korisnicima javnih komunikacijskih usluga pisane odgovore o utemeljenosti prigovora, odnosno reklamacije korisnika podnesenih na temelju članka 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22).
- II. Nalaže se Orionnetu d.o.o., da odmah po primitku ovog rješenja, osigura dostavu pisanih odgovora o utemeljenosti prigovora, odnosno reklamacije sukladno članku 153. stavku 11. i 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama i to na način da slanje takvog pisanog odgovora obavlja poštom, ili elektroničkom poštom, u pravilu na način kako je i zaprimio prigovor, odnosno reklamaciju, pri čemu svi pisani odgovori na zaprimljen prigovor/reklamaciju trebaju sadržavati potpuna i jasna pojašnjenja na sve navode iz zaprimljenog pisanog prigovora/reklamacije korisnika, a u skladu sa člankom 153. stavkom 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama te člankom 29. stavicima 5., 6. i 7. 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).
- III. Nadalje, utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Orionnet d.o.o., ne vodi zasebnu evidenciju svih zaprimljenih pisanih prigovora/reklamacija korisnika, s jasnim datumima primitka prigovora i odgovora korisniku, a kojoj prileži i sva dokumentacija o provedenim postupcima.
- IV. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Orionnetu d.o.o., da u roku od 15 dana od primitka ovog rješenja, ustroji evidenciju zaprimljenih pisanih prigovora i reklamacija korisnika, na način da ista sadržava sve relevantne podatke koji uključuju osobito podatke o zaprimljenim prigovorima i reklamacijama krajnjeg korisnika, a sukladno članku 29. stavicima 4., 6. i 18. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor u Orionnetu d.o.o. iz Belog Manastira, Kralja Tomislava 14c (dalje: Orionnet), a nastavno na postupanje po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Pojašnjenja radi, HAKOM je prilikom rješavanja korisničkih zahtjeva i upita pred HAKOM-om, zaprimio prigovor korisnika koji se odnosi na ne rješavanje korisničkog zahtjeva oko raskida ugovora sa Orionnetom.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je u inspekcijskom nadzoru pristupio provjeri postupanja operatora glede rješavanja korisničkih zahtjeva, a o čemu je sačinjen zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru.

U bitnom, nadzorom je utvrđeno da korisnička služba Orionneta, nema ustrojene evidencije o svim zaprimljenim prigovorima/reklamacijama, niti da na iste odgovara korisnicima u pisanom obliku. Po izjavi nazočnih u nadzoru, isti rješavaju sve zaprimljene zahtjeve korisnika, bilo usmene ili pisane, odmah, odnosno u najkraćem roku, usmenim putem, pri čemu riješeni zahtjevi predstavljaju stvarnu volju i želju korisnika, pa isti i nemaju potrebu za provođenje bilo kakvog postupka.

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

Sukladno članku 153. stavku 1. ZEK-a, korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

U slučaju podnošenja prigovora na navedeno, sukladno članku 153. stavku 5. ZEK-a, operator mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je izdati krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Operator u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

U stavku 11. članka 153. ZEK-a propisano je da operator mora korisniku dostaviti odgovor o utemeljenosti prigovora u pisanom ili elektroničkom obliku u pravilu u roku od 15 dana, dok je stavkom 13. istog članka, propisano da također mora dostaviti odgovor u pisanom ili elektroničkom obliku, i na svaku pisanu reklamaciju (II stupanj) krajnjem korisniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja te reklamacije.

Nadalje, sukladno članku 29. stavcima 5., 6. i 7. 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), u slučaju podnošenja pisanog prigovora korisnika, nadležna služba operatora je obvezna obaviti sve provjere iz članka 153. stavka 5. ZEK-a pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanu elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika.

Pisani odgovor krajnjem korisniku, između ostalog, mora sadržavati i uputu o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe/reklamacije nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru.

Također, korisniku koji je podnio reklamaciju nakon zaprimljenog pisanog odgovora na prigovor, operator je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe krajnjeg korisnika. Pisani odgovor na reklamaciju mora sadržavati detaljno obrazloženje

o razlozima odbijanja, uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka. Svaki pisani odgovor na reklamaciju korisnika mora sadržavati i uputu o pravnom lijeku.

Iz citiranih odredbi ZEK-a i Pravilnika, jasno proizlazi da svaki odgovor operatora na zaprimljeni pisani prigovor/reklamaciju korisnika, mora biti jasno i cjelovito obrazložen, i sadržavati potpuni osvrt na sve navode korisnika koji su sadržani u njegovom prigovoru/reklamaciji, uz obavljanje potrebne administrativno-tehničke provjere gdje god je to moguće te davanje njenog jasnog obrazloženja u odgovoru korisniku oko izvršene provjere. Također, korisnik mora biti i jasno upoznat sa svojim pravom, u slučaju njegovog nezadovoljstva za zaprimljene odgovore.

Nadalje, sukladno članku 29. stavcima 4., 6. i 18. Pravilnika, operatori su dužni voditi evidenciju o svim zaprimljenim pisanim prigovorima/reklamacijama, na način da ista sadržava sve važne podatke (datumi primitka i rješavanja istih, priložena važeća dokumentacija za rješavanje pojedinog prigovora/reklamacije i sl.) te da bude dostupna za odgovarajuća pretraživanja, a što Orionnet nije uspostavio.

Zaključno na gore navedeno te provedeni inspekcijski nadzor glede odgovaranja operatora na zaprimljene prigovore/reklamacije korisnika, inspektor ukazuje na osiguranje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga u njihovim odnosima sa operatorima, osobito osiguranjem dostupnosti jasnog i efikasnog odgovaranja operatora te vođenje propisanih evidencija u cilju provjere i kontrole glede postupanja po ključnim zahtjevima korisnika.

Sukladno navedenom, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

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 upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Orionnet d.o.o., Kralja Tomislava 14c, 31300 Beli Manastir, UP – osobna dostava
2. U spis