



KLASA: UP/I-344-07/23-01/97

URBROJ: 376-05-2-23-02

Zagreb, 14. studenoga 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 i 110/21), u postupku inspeksijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 po korisničkim prijavljenim tehničkim smetnjama/kvarovima i/ili smetnjama u kakvoći usluga, a koje su u djelokrugu odgovornosti operatora, ne obavještavaju korisnika o vremenu i načinu otklona kvara, a u roku od najviše tri dana od prijave smetnji, odnosno kvarova.
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, da odmah po primitku ovog rješenja, osigura obavještavanje korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji su prijavili određenu tehničku smetnju i/ili smetnju u kakvoći usluge, o vremenu i načinu otklona kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave te smetnje, odnosno kvara, sukladno članku 29. stavku 13. 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. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi)/50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna)¹. U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

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 inspeksijski nadzor nad Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), a nastavno na obveze operatora javnih elektroničkih komunikacijskih usluga oko postupanja po korisničkim prijavljenim tehničkim

¹ Fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 kn

smetnjama/kvarovima i/ili smetnjama u kakvoći usluge, a koje su u djelokrugu odgovornosti operatora javnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je u inspekcijskom nadzoru pristupio provjeri postupanja operatora glede postupka otklanjanja prijavljenih smetnji/kvarova, a o čemu je u ovom predmetu sačinjen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, URBROJ: 376-05-2-23-01 (dalje: Zapisnik).

Zapisnikom je utvrđeno, da je inspektor metodom uzoraka izvršio uvid u pojedine prijavljene kvarove korisnika te je pod točkom zapisnika 4.1.1. za korisnike Z.B., Đ.J., N.V., O.P.G. i V.R., točkom 4.2. za korisnike Č.B. i N.G. i točkom 4.3. za korisnika N.G., utvrdio da navedeni korisnici nakon uredne prijave smetnje/kvara u korištenju javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, nisu obaviješteni o vremenu i načinu otklona smetnje/kvara. Isto je pojašnjeno u točki 5. zaključnog dijela Zapisnika.

Nadalje, sukladno članku 29. stavku 13. 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) operatori su obvezni utvrditi razlog kvara/smetnje te su u roku od najviše tri (3) dana od zaprimljene prijave korisnika dužni obavijestiti krajnjeg korisnika o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje koji je korisnik prijavio.

Iz citirane odredbe Pravilnika, jasno proizlazi da svaka zaprimljena prijava koja se odnosi na određenu smetnju, odnosno kvar u korištenju javne komunikacijske usluge, mora imati i pravodoban te jasan i cjelovito obrazložen odgovor operatora, a koji upućuje korisnika o vremenu i načinu otklanjanja prijavljene smetnje/kvara.

Inspektor ovdje upućuje, da za pojedine slučajeve kada operator nije u mogućnosti pravodobno komunicirati vrijeme otklanjanja kvara, jer isto ovisi o drugim opravdanim faktorima na koje operator ne može utjecati, isti je dužan korisnika obavijestiti o tome, kao i o svakom daljnjem saznanju kada će taj kvar/smetnja u konačnici i biti otklonjena, i to sve u cilju poticanja davanja jasnih i transparentnih obavijesti koje su važne za krajnje korisnike i odnose sa na daljnji nastavak korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Nastavno na prethodno navedeno, inspektor je ovim Rješenjem HT-u naložio da odmah po primitku ovog rješenja, osigura obavještavanje korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji su prijavili određenu tehničku smetnju i/ili smetnju u kakvoći usluge, o vremenu i načinu otklona kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave te smetnje, odnosno kvara, sukladno članku 29. stavku 13. Pravilnika.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) za slučaj nepostupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi) /50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna)², preračunato po fiksnom tečaju konverzije 1 EUR = 7,53450 kuna, a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Sukladno navedenom, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

² Fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 kn

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

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis