



KLASA: UP/I-344-07/22-01/53

URBROJ: 376-05-2-23-09

Zagreb, 7. travnja 2023.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB 70133616033 kojeg zastupa xy, na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) 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 nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za daljnje vođenje postupka.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), sukladno ovlastima propisanim člancima 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK), obavio je inspekcijski nadzor nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Operator) radi 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), kojim je operatorima propisana obveza praćenja potrošnje usluga krajnjih korisnika te obveza obavještanja o potrošnji i iskorištenosti ugovorenih usluga, odnosno obveza omogućavanja besplatne provjere informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge. Inspekcijski nadzor pokrenut je 16. studenog 2022. po rješenju HAKOM-a od 9. lipnja 2022. (KLASA: UP/I-344-08/22-01/51, URBROJ: 376-08-22-7) donesenom u postupku rješavanja spora s korisnikom, tj. zbog navoda korisnika da podaci o provjeri potrošnje na web portalu, mobilnoj aplikaciji i slanjem poruke na broj 13880 nisu jednaki (podatkovni promet).

Prema odredbi članka 146. stavka 2. ZEK-a operatori su obvezni pratiti potrošnju usluga svojih krajnjih korisnika u svrhu njihove zaštite i na odgovarajući ih način obavijestiti o potrošnji i iskorištenosti ugovorenih usluga, dok su način i uvjeti obavještanja krajnjih korisnika propisani Pravilnikom o uslugama, u kojem je člankom 27. stavkom 2. utvrđena obveza omogućavanja besplatne provjere informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge u svako vrijeme.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je kako Operator omogućava besplatnu provjeru potrošnje javne komunikacijske usluge. Provjera se može obaviti sukladno uputi objavljenj na

internet stranici Operatora, poveznica: <https://telemach.hr/podrska/mobilna-telefonija/usluge-i-potrosnja/provjera-potrosnje-za-pretplatnike>, korištenjem web portala i aplikacije Telemach te slanjem poruke sadržaja STANJE na broj 13880.

Nadalje, dokumenti o uvjetima korištenja paketa i tarifa (poveznica: <https://telemach.hr/podrska/dokumenti?kategorija=uvjeti-koristenja-paketa-i-tarifa>) sadrže način provjere potrošnje i to za svaku tarifu zasebno, npr. *Uvjeti korištenja Telemach paketa za pretplatnike START, STOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO* od 22. ožujka 2021. (točka 26.), poveznica: https://cdn.telemach.hr/public/upload/pdf/Uvjeti_koristenja_Telemach_paketa_za_pretplatnike_START_TOP_UNLIMITED_i_UNLIMITED_PRO.pdf ili *Uvjeti korištenja paketa na bonove za korisnike Telemach mobilne telefonije* od 22. ožujka 2021. (točka 13.), poveznica: https://cdn.telemach.hr/public/upload/pdf/Uvjeti_koristenja_paketa_na_bonove_za_korisnike_Telemach_mobilne_telefonije.pdf. Također, Operator posjeduje *Izješće o ocjeni, ispitivanju i ovjeri sustava za obračun i naplatu* od 27. rujna 2022. (podatkovni promet u pokretnoj mreži), kojim je utvrđeno da mjerni sustav za obračun i naplatu odgovara namjeni u skladu s uvjetima iz članka 64. stavka 1. Pravilnika o uslugama.

Konačno, provjera istovjetnosti podataka o potrošnji podatkovnog prometa dobivenih na web portalu, korištenjem aplikacije Telemach i slanjem poruke sadržaja STANJE na broj 13880 provedena je na mobilnom uređaju Samsung Galaxy S21 5G, korištenjem testnog SIM-a, pretplatnički broj 385xxxxxx (tarifa Paket TOP), registriranom na portalu i mobilnoj aplikaciji Telemach sukladno *Uvjetima korištenja portala i mobilne aplikacije Telemach* od 22. ožujka 2021. (poveznica: https://cdn.telemach.hr/public/upload/pdf/Uvjeti_koristenja_portala_i_mobilne_aplikacije_Telemach.pdf). Obavljenim provjerama stanja računa u četiri navrata od 17. do 27. ožujka 2023. (podaci u spisu) nisu utvrđena odstupanja u prikazanoj količini potrošnje podatkovnog prometa. Količina podatkovnog prometa na web portalu i aplikaciji iskazuje se u GB, a prilikom slanja poruka iskazuje se u MB. Međutim, pretvaranjem jedinica dobiva se jednaka količina podatkovnog prometa.

Stoga je, uzimajući u obzir utvrđeno činjenično stanje, odnosno činjenicu da ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje ovog postupka, inspektor elektroničkih komunikacija 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis