



KLASA: UP/I-344-07/24-01/24

URBROJ: 376-05-2-24-06

Zagreb, 4. travnja 2024.

Temeljem članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

## RJEŠENJE O PRISILNOM IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, nije postupio po točki II. rješenja inspektora elektroničkih komunikacija od 12. prosinca 2023., KLASA: UP/I-344-07/23-01/61, URBROJ: 376-05-2-23-04.
- II. Odgovornoj osobi izvršenika, XY iz XY, OIB: XY, izriče se novčana kazna u iznosu od 6.630,00 eura (šest tisuća šestotina trideset eura) i nalaže da istu uplati u roku od osam (8) dana od dana primitka ovog rješenja na račun državnog proračuna Republike Hrvatske: HR1210010051863000160; Model: HR68; Poziv na broj: 6092-OIB; a dokaz o uplati odmah dostavi inspektor elektroničkih komunikacija.
- III. Izvršeniku se ponovno nalaže da odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti postupi po rješenju iz točke I. ovog rješenja.
- IV. U slučaju ne postupanja prema naloženom u točki III. ovog rješenja odgovornoj osobi izvršenika izreći će se nova, veća novčana kazna.

## Obrazloženje

Izvršnim rješenjem inspektora elektroničkih komunikacija, KLASA: UP/I-344-07/23-01/61, URBROJ: 376-05-2-23-04, od 12. prosinca 2023., a kojeg je Telemach zaprimio 15. prosinca 2023. (dalje: Rješenje od 12. prosinca 2023.), operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: izvršenik) naloženo je da odmah po primitku rješenja, osigura obavještavanje korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, na način da korisnik u telefonskom razgovoru zaprimi sve propisane obavijesti iz članka 9. stavka 2. 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), odnosno da u slučaju sklapanja ugovora putem telefona, osoba koja predstavlja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navede i slijede obavijesti:

- da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik,
- da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- da krajnji korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
- da krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,
- snima li se razgovor i u koje svrhe,
- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

To iz razloga, a kako je i u obrazloženju rješenja od 12. prosinca 2023. bilo pojašnjeno, jer operator prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona nije korisnicima pružao sve gore navedene važne obavijesti o sklapanju takvog ugovora na daljinu putem telefona, a kako je to izričito i nabrojeno u članku 9. stavkom 2. Pravilnika, a koje odredbe su prenesene u članak 10. stavak 3. točke 1., 2., 3., 4., 5. i 7. novog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2024., uz dodatak točke 6. koja nalaže i pružanje osnovnih informacija krajnjem korisniku o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Također, navedenim Rješenjem od 12. prosinca 2023., inspektor je naveo da će se u slučaju ne postupanja po rješenju, odgovornoj osobi izreći novčana kazna u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi) preračunato po fiksnom tečaju (kuna/euro) te da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Nastavno na izvršenje Rješenja od 12. prosinca 2023., HAKOM je 11. ožujka 2024. posredstvom punomoćnika od korisnice XY (dalje: korisnica) zaprimio prijavu koja upućuje na nepravilnosti pri sklapanju ugovora na daljinu putem telefona, a koje se u bitnom odnose na ne pružanje potrebnih informacija, odnosno gore navedenih obavijesti za korisnika.

Korisnica je u svojoj prijavi, između ostalog, dostavila tri snimke razgovora, koje je, kako je navela obavila po zaprimljenim pozivima od prodajne osobe koja predstavlja Telemach, a koje joj je dostavio sam Telemach na njen zahtjev.

Radi se o dva nastavna telefonska razgovora od 12. siječnja 2024., s kratkim među prekidom zbog pucanja veze, a kojim su u bitnom trebali biti sklopljeni pretplatnički ugovori na daljinu za dva nova korisnika (korisnicu s kojom je i obavljen razgovor i njenog supruga) te o jednom razgovoru od 17. siječnja 2024., koji je prodajno osoblje obavilo nakon što je korisnica odbila primitak poštanske pošiljke od Telemacha, čija dostava je slijedila nakon obavljenih prvotnih prodajnih razgovora.

Nastavno na navedeno, inspektor je dopisima od 11. i 14. ožujka 2024. od Telemacha zatražio dodatna pojašnjenja, odnosno dostavu slijeda događaja sa korisnicom, zajedno sa svim snimkama telefonskih razgovora koji su slijedili u cilju prodaje usluga te cjelokupnu dokumentaciju koja je nastavno slijedila te bila razmijenjena sa korisnicom.

Telemach je u svojim očitovanjima od 14. i 22. ožujka 2024., u bitnom, dostavio snimke telefonskih razgovora i njihove transkripte, koji potvrđuju identičnost snimki koje je i korisnica dostavila.

Na osnovi dostavljenih telefonskih razgovora i transkripata, utvrđeno je da se radi o prodajnom telefonskom razgovoru od 12. siječnja 2024., gdje je prodajna osoba Telemacha pozvala korisnicu koja je bila korisnica Bon Bon usluge, s namjerom sklapanja ugovora s korisnicom kod Telemacha te raskidom ugovora kod starog operatora, odnosno radilo se o namjeri sklapanja dva ugovora, obzirom da je prodajna osoba utvrdila da i suprug korisnice ima ugovor kod drugog operatora pa je istu ponudu ponudila i za njegov ugovor te zatražila njegove podatke.

Na osnovi tog ključnog telefonskog razgovora koji prethodi sklapanju ugovora na daljinu, korisnica od prodajnog osoblja nije zaprimila slijedeće potrebne obavijesti koje osoblje mora navesti krajnjem korisniku uz sve obavijesti o usluzi:

- da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik,
- da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- da krajnji korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
- da krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,
- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

Iz svega gore navedenog ostaje zaključiti da Telemach nije postupio po navedenom prethodnom Rješenju od 12. prosinca 2023., jer korisnica od prodajnog osoblja nije zaprimila gore navedene obavijesti koje je trebala zaprimiti, a kako je to i naloženo operatoru te sukladno članku 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZOP), izriče novčanu kaznu te ujedno nalaže da odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti i postupi po rješenju.

Inspektor napominje da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna, a kako je propisano u točki III. rješenja od 12. prosinca 2023. te u točki IV. ovog rješenja.

Prema članku 137. ZOP-a novčana kazna uplaćuje se u Državni proračun Republike Hrvatske na način propisan Naputkom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u 2024. godini (NN br. 15/24).

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. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis