



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/33

URBROJ: 376-05-2-25-04

Zagreb, 20. kolovoza 2025.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po službenoj dužnosti protiv operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, OIB: 70133616033, radi kršenja odredbe članka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23), inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, Zagreb, postupio protivno odredbi članka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23) odnosno neosnovano odbio prijenos broja u mrežu Telemach Hrvatska d.o.o. a time i odbio aktivaciju unaprijed plaćene usluge [...].
- II. Nalaže se operatoru Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, Zagreb da odmah po primitku rješenja izvrši izmjenu u sustavima za podnošenje zahtjeva za promjenu operatora i aktivaciju usluge na način da se korisnicima omogući prijenos broja uz aktivacija unaprijed plaćene usluge neovisno o postojanju dugovanja prema Telemach Hrvatska d.o.o.
- III. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika, izreći će se novčana kazna u iznosu od 7.000,00 eura (slovima: sedam tisuća eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je prijavu krajnjeg korisnika [...] (dalje: korisnik) vezano za nemogućnost prijenosa broja u mrežu Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Telemach) i aktivacije unaprijed plaćene usluge.

Inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je temeljem članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br.76/22 i 14/24; dalje: ZEK) na osnovu prijave pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora vezano za predmetno postupanje Telemacha odnosno usklađenje Telemacha s odredbom iz članka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), koja se odnosi na procjenu platežne sposobnosti podnositelja zahtjeva za sklapanje ugovora. Naime, u zaprimljenoj prijavi korisnik navodi kako je podnio zahtjev za promjenu operatora iz mreže Hrvatskog Telekom d.d. u Telemach

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



i dobio obavijest u kojoj nije navedeno planirano vrijeme promjene odnosno prijenosa broja. S obzirom da naknadno nije zaprimio nikakvu obavijest korisnik se nakon 18 dana obratio službi za korisnike koja ga je obavijestila da zbog dugovanja koje je ustupljeno agenciji za naplatu potraživanja prijenos ne može biti izvršen. Služba za korisnike dodatno navodi da ukoliko je plaćeno dugovanje korisnik može dostaviti potvrdu te da je predmetno postupanje Telemacha u skladu s njegovim Općim uvjetima poslovanja.

Slijedom navedenog inspektor je od Telemacha zatražio očitovanje Zaključkom 25. srpnja 2025. koje je isti dostavio u traženom roku odnosno 8. kolovoza 2025.

U zaprimljenom očitovanju Telemach ističe da je došlo do nepravilnosti u prijenosu broja i aktivaciji unaprijed plaćene usluge kod predmetnog korisnika te kao razlog takvog postupanja navodi dugovanje za prethodno korištene usluge u Telemachu. Navodi da su po utvrđenju nepravilnosti kontaktirali korisnika kako bi prenijeli broj i aktivirali uslugu no korisnik se izjasnio da ne želi više prijenos broja te inzistirao na pisanoj ispriči odgovorne osobe. Telemach je korisniku poslao pisano očitovanje i ispriku bez podataka odgovorne osobe te je korisnik nakon zaprimanja predmetne obavijesti i dalje nezadovoljan postupanjem Telemach-a obavijestio istog da neće pokrenuti postupak promjene operatora i prijenos broja.

Telemach dodatno navodi da je isplatio korisniku naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 450,00 eura za što je dostavio i potvrdu o uplati korisniku.

Zaključno, Telemach ističe kako kontinuirano radi na unaprjeđenju sustava kako se iste nepravilnosti ne bi ponavljale.

Sagledavajući sve događaje i činjenice u predmetnom slučaju potrebno je istaknuti kako je u Pravilniku stavkom 1. člankom 6. propisano da operator može odbiti zahtjev za sklapanje ugovora u slučaju kada procijeni da krajnji korisnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne elektroničke komunikacijske usluge, ali isto tako da je obavezan prihvatiti zahtjev za sklapanje ugovora ako krajnji korisnik pruži, temeljem posebnog zahtjeva operatora odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga. Navedeno osiguranje može biti, ali nije ograničeno u vidu osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za korištenje usluge (predujam koji je krajnji korisnik osigurao operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge), osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja, prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, ako je moguće te prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluge.

Nadalje, Telemach se prilikom odbijanja prijenosa broja i aktivacije usluge pozvao na Opće uvjete poslovanja te je uvidom u isto utvrđeno kako su člankom 7.2.1. propisani razlozi odbijanja zahtjeva pa je tako u točki j. navedeno da Telemach ima pravo odbiti zahtjev ukoliko postoji bilo kakvo dospjelo, a nepodmireno potraživanje Telemacha po bilo kojoj osnovi prema Podnositelju Zahtjeva, a Podnositelj Zahtjeva nije udovoljio zahtjevu Telemacha za osiguranje plaćanja usluga. Dodatno u istoj točki je navedeno da Telemach neće odbiti Zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada Podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvensudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge, a Podnositelj Zahtjeva nije pristao na zatraženo odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga navedeno u točki d. istog članka u kojoj se navodi osiguranje u obliku predujam dovoljan za pokriće računa za korištenje usluge, bankovno jamstvo ili novčani plog, prihvaćanje ograničenja korištenja usluge određenog od strane Telemacha. Dodatno u istom članku u točki l. Telemach navodi da može odbiti zahtjev temeljem razumne

procjene Telemacha vezano za mogućnost ispunjavanja obveza prema njemu u odnosu na pojedinu uslugu odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu uslugu podnesen, posebno ako Podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene usluge, a temeljem posebnog zahtjeva Telemach-a nije dostavio zatraženo odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga navedeno u prije spomenutoj točki d.

Slijedom navedenog, a nastavno na dostavljenu prijavu koja sadrži komunikaciju korisnika sa službom za korisnike, utvrđeno je kako Telemach nije postupio u skladu s Pravilnikom budući je odbio prijenos broja i aktivaciju unaprijed plaćene usluge korisniku pozivajući se na Opće uvjete poslovanja koja u ovom djelu nisu usklađena s važećim propisima. Naime, Pravilnikom je upravo propisan jedan od oblika osiguranja u vidu aktivacije unaprijed plaćene usluge umjesto usluge na pretplatu u slučajevima postojanja dugovanja, a što je korisnik i zatražio.

Konačno, Telemach u svom očitovanju priznaje nepravilnost te ne navodi je li predmetno postupanje zaustavljeno odnosno je li omogućen za nove zahtjeve prijenos broja uz aktivaciju unaprijed plaćene usluge korisnicima koji imaju dugovanje prema Telemachu već općenito navodi kako radi na unaprjeđenju sustava kako se iste situacije ne bi ponavljale, iz čega proizlazi kako i dalje ustraje na protupravnom postupanju do neizvjesnog roka u kojem bi navodno sustav bio prilagođen propisima.

Stoga je inspektor sagledavajući sve utvrđene relevantne činjenice točkom II. rješenja naložio izvršiti izmjenu u sustavima za podnošenje zahtjeva za promjenu operatora i aktivaciju usluge na način da se korisnicima omogući prijenos broja uz aktivacija unaprijed plaćene usluge neovisno o postojanju dugovanja.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) za slučaj nepostupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 7.000,00 eura (slovima: sedam tisuća eura), 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

Andro Marčev dipl. ing. prom.

Dostaviti:

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