



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/28

URBROJ: 376-05-2-25-01

Zagreb, 2. lipnja 2025.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog 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, ne postupa pravovaljano u postupku rješavanja zaprimljenih prigovora krajnjih korisnika koji se odnose na kakvoću pružene usluge, odnosno na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže.
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi svoje postupanje na način da na osnovi gore opisanih, zaprimljenih prigovora krajnjih korisnika, nadležna služba HT-a odmah pristupi potrebnoj administrativnoj i tehničkoj provjeri iz članka 153. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te da na osnovi rezultata iste, prigovor u cijelosti riješi i odgovori krajnjem korisniku na način propisan člankom 26. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23).

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022 i 14/24; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti redoviti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT).

Nastavno na ovaj inspekcijski nadzor, sačinjen je i Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 22. svibnja 2025. (dalje: Zapisnik), a koji je u cijelosti prihvaćen i potpisan od strane nazočnih osoba HT-a u inspekcijskom nadzoru.

U točki 4.2. navedenog Zapisnika, za korisnike [...], [...] i [...] koji su podnijeli prigovor na kakvoću pružene usluge, odnosno na brzinu širokopojasnog pristupa internetu uz dostavu rezultata mjerenja brzine interneta putem HAKOMetra, utvrđeno je da HT nije riješio prigovor na način da je proveo

potrebnu tehničku provjeru te po potrebi, izvršio i dodatna mjerenja u cilju utvrđivanja činjeničkog stanja i pružanja pravodobnog i pravovaljanog odgovora korisniku, već između ostalog, postupi na slijedeće načine:

- korisnika [...], koji je u ožujku 2025. podnio prigovor i dostavio rezultate mjerenja brzine putem HAKOMetra, HT je uputio na prijavu smetnji njihovoj službi,
- za korisnika [...] koji je u siječnju 2025. podnio prigovor i dostavio rezultate mjerenja brzine putem HAKOMetra, nije riješio prigovor na kakvoću već isti povezuje s prijašnjim zasebnim prigovorom koji se odnosio na kašnjenje u realizaciji usluga i isplatu naknade za kašnjenje, bez da je zasebno riješio i pitanje kakvoće usluge, odnosno sporne brzine širokopojasnog pristupa internetu,
- za korisnika [...] koji je u travnju 2025. podnio prigovor i dostavio rezultate mjerenja brzine putem HAKOMetra, nije riješio prigovor već mu navodi da mu pruža osnovnu brzinu interneta do 300 Mbit/s, iako korisnik ima ugovorenu brzinu od 500 Mbit/s.

Nastavno na navedeno, sukladno članku 30. stavku 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), u slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga rezultate minimalno tri mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije.

Nadalje, po primitku takvog prigovora, koji se odnosi na kakvoću pružene usluge, odnosno na brzinu širokopojasnog pristupa internetu uz dostavu rezultata mjerenja brzine interneta putem HAKOMetra, operator je isti dužan uzeti u razmatranje i isti u potpunosti riješiti sukladno članku 153., odnosno 154. ZEK-a ukoliko se radi o reklamaciji povjerenstvu pri operatoru te pri tome, rezultate mjerenja brzine interneta putem HAKOMetra koje je dostavio korisnik uzeti u razmatranje kao odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora/reklamacije krajnjeg korisnika. Takvo mjerenje ovisno o okolnostima operator može ponoviti, a ukoliko je to dodatno i potrebno kada obavlja administrativnu i tehničku provjeru u svojim sustavima.

Ako se u konačnici tehničkom provjerom i/ili dodatnim mjerenjima brzine interneta utvrdi da je postojala tehnička ili koja druga neispravnost koja je utjecala na kakvoću pružene usluge, operator će u bitnom, pristupiti odmah otklonu utvrđenih neispravnosti i nastavno riješiti prigovor/reklamaciju sukladno 153., odnosno 154. ZEK-a, dok će operator u slučaju da i dalje ne može osigurati krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko postoji ugovorna obveza, a dodatno može uz suglasnost krajnjeg korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.

Zaključno, HT se upućuje da dosljednu primjenu članka 153. i 154. ZEK-a te članka 26. i 30. Pravilnika, u cilju pravodobnog i pravovaljanog postupanja sa prigovorima koji se odnose na kakvoću pružene usluge, odnosno na brzinu širokopojasnog pristupa internetu.

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, ali se može, u roku od 30 dana od dana njegovog primitka, 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