



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/06

URBROJ: 376-05-2-25-05

Zagreb, 6. ožujka 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560 radi izmjena i dostavljanja cjenika usluga na uvid Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

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, 14/24; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), a nastavno na obveze operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u postupku izmjene cjenika usluga.

Naime, člankom 143. stavkom 4. ZEK-a, operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga (dalje: operatori) moraju cjenik usluga, kao i sve njegove izmjene, dostaviti Agenciji na uvid najmanje osam dana prije njegove objave, dok je stavkom 6. istog članka ZEK-a propisano da operatori ne smiju primijeniti izmjene cjenika usluga na postojeće krajnje korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihove objave.

Također, vezano za izmjenu cjenika kao sastavnog dijela ugovora između krajnjeg korisnika i operatora, člankom 145. stavkom 7. ZEK-a propisana je obveza operatora da najmanje 30 dana prije izmjene ugovornih uvjeta, a što podrazumijeva i izmjenu cjenika, obavijesti krajnjeg korisnika o izmjenama ugovornih uvjeta, kao i o pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora bez dodatnih troškova, a ukoliko se isto pravo i primjenjuje.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je u inspekcijskom nadzoru pristupio provjeri pravodobnog postupanja HT-a u postupku izmjene cijena.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je elektroničkom poštom, 21. siječnja 2025. u 19:16 sati, od HT-a zaprimila pisanu obavijest o izmjenama cjenika HT (JOP 78264417; dalje: obavijest o izmjenama cjenika), a kojom se ukazuje da će HT povećati cijene svojih usluga radi usklađivanja s prosječnom godišnjom stopom inflacije za prethodnu godinu, odnosno da

će u 2025. primijeniti indeksacijsku klauzulu s učinkom od 1. ožujka 2025. na način da će od navedenog dana iznosi mjesečnih naknada tarifa, paketa i opcija za usluge u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, definiranih službenim cjenicima HT-a, biti uvećani za stopu od 3%. HT je naveo da će o promjeni cijena najkasnije do 30. siječnja 2025. obavijestiti sve postojeće korisnike te da novi iznosi mjesečnih naknada s uračunatim povećanjem od 3% kreću u primjenu na sve postojeće i nove korisnike od 1. ožujka 2025., dok će isti biti objavljeni 30. siječnja 2025. na službenim internetskim stranicama HT-a u okviru službenih cjenika HT-a.

Nadalje, HAKOM je od idućeg dana od primitka obavijesti o izmjenama cjenika, dakle od 22. siječnja 2025. pa nadalje, počeo zaprimati upite/prigovore putem svojih službenih adresa elektroničke pošte i društvenih mreža od krajnjih korisnika koji su već taj dan počeli dobivati obavijesti o nadolazećim izmjenama cjenika, kao i upite/prigovore druge zainteresirane javnosti, medija, a koji u bitnom navode kako su korisnici usluga obaviješteni o povećanju iznosa mjesečnih naknada za 3% radi usklađenja sa inflacijom, a koje će nastupiti 1. ožujka 2025.

Nastavno na navedeno, inspektor je 4. veljače 2025. zaključkom zatražio od HT-a pisano očitovanje po ovom inspekcijskom nadzoru. HT je 12. veljače 2025. dostavio očitovanje u kojem potvrđuje gore opisan način svih postupaka koji su prethodili kod ove izmjene cjenika, na način da je obavijest HAKOM-u dostavljena 21. siječnja 2025., objava izmijenjenog cjenika izvršena je 30. siječnja 2025., dok su krajnji korisnici obavještavani o promjeni ugovornih cijena u vremenu od 22. siječnja do 30. siječnja 2025.

HT smatra da je u ovom slučaju, ali i u slučajevima prethodnih godina (2023. i 2024.) za koje navodi da je na identičan način provodio izmjene cjenika također zbog primjene indeksacijske klauzule, u potpunosti postupio na ispravan način, a što se odnosi i na pravodobnu i pravovaljanu primjenu članka 143. stavka 4. ZEK-a. Smatra da izmjene cjenika, kao i konkretni iznosi mjesečnih naknada koji su bili predmet povećanja cijena, nisu bili javno objavljeni, a niti na bilo koji drugi način učinjeni javno dostupnima prije 30. siječnja 2025.

Svoj stav HT potvrđuje i dodatnim očitovanjem od 3. ožujka 2025., gdje opetovano navodi da je u postupku izmjene cjenika postupao u skladu sa odredbama ZEK-a, navodeći da prihvaća stav HAKOM-a oko budućeg postupanja pri promjeni cjenika, a koji će podrazumijevati i obavještavanje HAKOM-a osam dana prije obavještavanja krajnjih korisnika o povećanju cijena.

Nastavno na proveden postupak izmjene cjenika i očitovanja HT-a u ovom inspekcijskom nadzoru, inspektor zaključuje slijedeće.

U ovom slučaju, sporno je što je HT drugi dan nakon slanja obavijesti o izmjenama cjenika HAKOM-u, dakle od 22. siječnja 2025. nadalje započeo postupak slanja obavijesti o predmetnim izmjenama cjenika svojim krajnjim korisnicima, a što HAKOM u konačnici smatra također javnom objavom izmjene cjenika HT-a, jer su postojeći krajnji korisnici počeli zaprimati obavijesti o povećanju cijena već od 22. siječnja 2025., dakle, nije prošao rok od 8 dana od dana kada je obavijest dostavljena HAKOM-u pa do dana kada je ista i objavljena prema korisnicima putem obavijesti, a time i prema javnosti. Tako je u ovom slučaju HAKOM već 22. siječnja 2025. zaprimio upite krajnjih korisnika i medija, odnosno javnosti, obzirom da su krajnji korisnici taj dan počeli zaprimati pisane obavijesti o izmjenama cjenika. HAKOM smatra kako je slanje obavijesti korisnicima o izmjeni cjenika, odnosno o promjeni cijena, ujedno i objava obzirom da je dijelu korisnika jasno komunicirano da će doći do povećanja cijena usluga koje koriste kao i postotak povećanja. HAKOM smatra da bi uz objavu na

internet stranicama, odnosno u cjenicima i svaka komunikacija s korisnicima koja se tiče izmjene cjenika trebala uslijediti 8 dana nakon dostavljene izmjene HAKOM-u. To iz razloga da HAKOM sukladno svojim nadležnostima, može u primjerenom roku i pravodobno reagirati na tržištu javnih komunikacijskih usluga, u dijelu koji se odnosi na nadzor i regulaciju cijena, cjenika usluga i općih uvjeta poslovanja operatora na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, pa i prije samog početka važenja ugovorenih uvjeta, odnosno obavješćavanja javnosti, ukoliko se utvrdi da za to postoji žurna potreba.

U ovom slučaju, pozivanje HT-a na objavljena stručna mišljenja oko istovjetne promjene cjenika na koje se HT poziva, inspektor smatra bespredmetnim iz razloga što navedena stručna mišljenja HAKOM-a pojašnjavaju primjenu same indeksacijske klauzule, odnosno mogućnost uvođenja usklađenja cijena javnih komunikacijskih usluga s godišnjom stopom inflacije te ne pojašnjavaju i ne ulaze u detalje u sam postupak izmjena cjenika operatora.

Međutim, inspektor je posebno uzeo u obzir i razmotrio dosadašnju praksu oko izmjena cijena u 2023. i 2024. na koju se HT poziva, i koja je u pisanoj komunikaciji između HT-a i HAKOM-a identična ovoj iz 2025., uz razliku, da je stručna služba HAKOM-a u 2023. i 2024. zaprimila pravodobnu usmenu informaciju o povećanju cijena te se HAKOM tada mogao usmjeriti na svoja djelovanja koja su vezana uz predmetno povećanje cijena. Neovisno o navedenom, HAKOM smatra da takva usmena komunikacija ne opravdava nedostatak pravodobne pisane obavijesti, uz napomenu da je takva usmena komunikacija izostala u 2025., odnosno kod zadnje promjene cjenika.

Također, što je osobito važno, u svom dodatnom očitovanju HT je naveo kako je u cijelosti prihvatio stajalište HAKOM-a koje je kao takvo obvezujuće za sve operatore, na način da će isto primijeniti kod svih budućih izmjena cjenika, odnosno da će osigurati prema HAKOM-u pravodobnu dostavu cjenika usluga i njegove izmjene, i to najmanje osam dana prije njegove objave sukladno članku 143. stavku 4. ZEK-a, pri tome pod objavom podrazumijevajući objavu i obavješćavanje krajnjih korisnika.

Obzirom na gore navedeno činjenično stanje te činjenicu da je HT u konačnici i prihvatio usklađenje daljnjeg postupanja pri postupku promjene cijena, 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 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