



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/29

URBROJ: 376-05-2-25-03

Zagreb, 9. srpnja 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 Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, glede postupka aktivacije dodatnih opcija unutar postojećeg pretplatničkog ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na osnovi podnesene prijave pokrenuo je postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: Telemach) glede postupanja Telemacha u skladu s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/2023; dalje: Pravilnik), u dijelu koji se odnosi na aktivaciju dodanih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Podnositelj prijave smatra da se radi o netransparentnom aktiviranju dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora, na način da korisnik nema saznanja da se opcija ne uključuje jednokratno za jedno obračunsko razdoblje, već se radi o opciji koja se automatizmom ponovno aktivira i nadalje naplaćuje sve dok korisnik osobno ne napravi deaktivaciju, a da korisnik prilikom aktivacije o tome nije obaviješten.

Sukladno članku 10. stavku 5. Pravilnika, aktivaciju dodatnih opcija unutar postojećeg pretplatničkog ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži potrebno je obavljati na način da korisnici dobivaju jasne i transparentne sve obavijesti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije.

Nastavno na podnesenu prijavu, inspektor je 13. lipnja 2025. od Telemacha zatražio pisano očitovanje zajedno sa svim dokazima, glede postupanja operatora prilikom aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećih ugovora u pokretnoj elektroničkoj mreži.

Telemach je 12. lipnja 2025. dostavio očitovanje u kojem navodi da se radi o aktivaciji dodatnih roaming opcija iz kolovoza 2024. te da je u međuvremenu formirao novi portfelj dodatnih roaming opcija u pokretnoj mreži pri čemu je definirao i sve nove pripadajuće SMS notifikacije/obavijesti prema korisnicima. Prilikom definiranja novih portfelja i pripadajućih SMS notifikacija/obavijesti ispravljene su i sve uočene nenamjerne manjkavosti i/ili nejasnoće u dosadašnjim SMS notifikacijama/obavijestima.

Telemach navodi da su navedene izmjene novih portfelja dodatnih roaming opcija dostavljene HAKOM-u u svibnju 2025. godine (dokaz dostavlja u prilogu odgovora), međutim, zbog određenih tehničkih razloga puštanje novih roaming opcija u promet bilo je odgođeno, o čemu su također obavijestili HAKOM 10. lipnja 2025. godine (dokaz dostavlja u prilogu odgovora).

Ističe, da je iz navedenog postupanja Telemacha vidljivo da je neovisno o inspekcijskom nadzoru, Telemach već u formiranju i implementaciji novih roaming opcija i pripadajućih SMS notifikacija/obavijesti za korisnike te je u dodatnom očitovanju HAKOM-u od 23. lipnja 2025. dostavio na uvid i predložene nove obavijesti za korisnike, u cilju jasnog i transparentnog obavještavanja korisnika.

U konačnici, Telemach se svojim dopisom HAKOM-u od 2. srpnja 2025. očitovao da je na predloženi način završio implementaciju svih novih opcija i pripadajućih SMS notifikacija/obavijesti za korisnike te također zaključno sa 3. srpnjem 2025. završena je implementacija u smislu potrebnih izmjena i na starim opcijama, a sukladno članku 10. stavku 5. Pravilnika, na način da korisnici dobivaju jasne i transparentne obavijesti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije.

Obzirom na gore navedeno te činjenicu da je Telemach u konačnici i uskladio svoje postupanje oko aktivacije dodatnih opcija unutar postojećeg pretplatničkog ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis