



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/24-01/82

URBROJ: 376-05-4-25-11

Zagreb, 19. ožujka 2025.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), članka 65. stavka 11. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23) te članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi korisnika [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvima Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560 i A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, radi isplate naknade zbog nepravovremene promjene operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnika [...], za isplatu naknade zbog nepravovremene promjene operatora.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 8. studenog 2024. prijavu [...] (dalje: korisnik) za naknadu štete zbog onemogućenog korištenja usluga interneta i televizije od 31. listopada 2024. do 14. studenog 2024. Naime, korisnik navodi kako je 8. studenog 2024. dobio obavijest od operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 (dalje: A1) da će mu 14. studenog 2024. doći montirati opremu, s obrazloženjem da im je operator Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT), to odobrio tek s tim datumom. Korisnik je 8. siječnja 2025. dostavio inspektoru elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) Odluku povjerenstva HT-a (Iskon) za rješavanje pritužbi pretplatnika u drugom stupnju u kojoj se odbija žalba korisnika vezano za zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni otklon kvara na terminalnoj opremi.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 65. stavku 11. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), inspektor je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 16. prosinca 2024. zatražio očitovanje od oba operatora na navode iz prijave korisnika.

U svom očitovanju od 20. prosinca 2024. HT navodi kako je 31. listopada 2024. zaprimio od A1 zahtjev za promjenu operatora koji je potvrđen 4. studenog 2024. te da nije zaprimljena povratna informacija. Nadalje, HT ističe kako je 6. studenog 2024. zaprimio novi zahtjev za promjenu operatora i koju je potvrdio 8. studenog 2024. te nije zaprimljena povratna informacija.

Korisnik je HT-u 31. listopada 2024. uputio zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora i tražio trenutni raskid isti dan, a HT je uslugu deaktivirao peti radni dan od dana dostave zahtjeva.

Također, A1 je 14. studenog 2024. putem sustava B2B poslao HT-u zahtjev za isključenjem korisnika.

HT je evidentirao da je korisnik 8. studenog 2024. podnio prigovor na nepravovremenu promjenu operatora. S obzirom da navedeno, HT je bio dužan korisnika upoznati s naknadom te mu je 15. studenog 2024. dostavljen odgovor.

HT je u svom očitovanju od 19. veljače 2025. dodatno dostavio veleprodajne zahtjeve koje je zaprimio od A1 i Iskona:

- Zahtjev za aktivaciju A1, guid [...], datum zaprimanja 04.11.2024. u 14:35:42 sati, koji je storniran od strane A1 jer je korisnik zatražio storniranje u telefonskom razgovoru od 4. studenog 2024.
- Zahtjev za aktivaciju A1, guid [...], datum zaprimanja 04.11.2024. u 15:19:27, koji je odbijen jer je u trenutku obrade A1 zahtjeva postojala aktivnost na veleprodajnoj usluzi Iskona [...], guid [...]
- Prethodno navedeni zahtjev [...] je odbijen jer je u trenutku obrade A1 zahtjeva postojala aktivnost na veleprodajnoj usluzi Iskona [...], guid [...]
- Zahtjev za aktivaciju A1, guid [...], datum zaprimanja 08.11.2024. u 13:18:37, koji je prihvaćen i realiziran isti dan.
- Postojećem operatoru Iskon je poslana B2B poruka o isključenju veleprodajne usluge po realizaciji promjene operatora na A1 operatora, guid [...]

Zaključno, HT smatra da korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade zbog nepravovremene promjene operatora, jer je usluga deaktivirana na zahtjev korisnika, a do deaktivacije HT nije zaprimio povratnu informaciju od A1 treba li uslugu gasiti i na koji datum.

U svom očitovanju od 24. prosinca 2024. A1 navodi kako je korisnik 31. listopada 2024. u telefonskom razgovoru prihvatio ponudu za sklapanje ugovora za usluge u nepokretnoj mreži A1, uz prijenos usluga iz mreže postojećeg operatora (HT). Usluga je realizirana 14. studenog 2024., tj. u zakonskom roku od 30 dana, te stoga ne postoji kašnjenje u realizaciji usluge niti u postupku promjene operatora. A1 je u privitku očitovanja dostavio Zahtjev za promjenu operatora.

U odnosu na navode korisnika o gubitku usluge uslijed postupka promjene operatora, A1 ukazuje da je već iz navoda korisnika, kao i iz priloženih očitovanja HT-a kao maloprodajnog operatora (Iskon brand) razvidno da je korisnik već u trenutku prodajnog razgovora s A1 (31. listopada 2024.) ostao bez usluge u mreži HT-a. Isto se može utvrditi i preslušavanjem snimke prodajnog razgovora koju je A1 dostavio u privitku očitovanja. Korisnik u razgovoru navodi da mu je Iskon dostavio novi modem koji ne podržava ugovorene brzine te da mu ne radi niti internet niti usluga televizije.

A1 osobito ističe da korisnik u razgovoru navodi, a što potvrđuje i očitovanje HT-a, da je samostalno zatražio raskid ugovora s HT-om (maloprodajna jedinica Iskon) te je stoga HT trajno isključio uslugu dana 8. studenog 2024. A1 je pokušao ubrzati postupak promjene operatora kako bi se korisniku čim prije omogućilo korištenje usluga, ali je zbog prethodno opisanih okolnosti te činjenice da je

realizacija usluge ovisila o realizaciji veleprodajne usluge HT-a, prošlo je nekoliko dana do realizacije veleprodajne usluge.

Prvi zahtjev za pribavljanje suglasnosti A1 je uputio dana 31. listopada 2024., a koji zahtjev je HT (Iskon) prihvatio dana 4. studenog 2024. Istoga dana po zaprimanju suglasnosti, 4. studenog 2024. A1 je uputio zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge, tj. za preuzimanje postojećeg priključka koji je korisnik koristio kao korisnik HT-a (Iskona), s predviđenim datumom realizacije za 8. studenog 2024. Međutim, korisnik je pozivom od 4. studenog 2024. zatražio storniranje tog zahtjeva jer je tvrdio da je dogovorio s HT-om (Iskonom) kraći rok. A1 je 10. veljače 2025. dostavio snimku razgovora korisnika s agentom od 4. studenog 2024. prema kojoj je korisnik tražio storniranje zahtjeva od 31. studenog 2024. Također, A1 je dostavio SMS obavijest o najavi realizacije odnosno otkazivanju zakazanog termina realizacije, a koja glasi:

„04-11-2024 13:53:16 - OBAVIJEST l Zaprimili smo Vaš zahtjev za A1 usluge. 08.11.2024 u 08:00 naš će tehničar instalirati svu potrebnu opremu za korištenje A1 usluga na traženoj adresi. Za sva dodatna pitanja nazovite naše kolege u Službi za korisnike na 0800 091 091. Drago nam je što ste s nama. Vaš A1.

05-11-2024 12:30:02 - OTKAZAN TERMIN INSTALACIJE A1 USLUGE l Ranije dogovoreni termin instalacije opreme za korištenje A1 usluga je otkazan. Uskoro ćemo Vas nazvati za dogovor novog termina ili ga možete sami rezervirati na nasoj web stranici <https://www.a1.hr/privatni/provjeri-status-svog-zahtjeva> odabirom opcije Aktivacija. Vaš A1.

08-11-2024 14:04:49 - OBAVIJEST l Zaprimili smo Vaš zahtjev za A1 usluge. 14.11.2024 u 13:00 naš će tehničar instalirati svu potrebnu opremu za korištenje A1 usluga na traženoj adresi. Za sva dodatna pitanja nazovite naše kolege u Službi za korisnike na 0800 091 091. Drago nam je što ste s nama. Vaš A1.“

A1 dodatno navodi kako je u odnosu na zahtjev za promjenu operatora na kojemu je pod nazivom postojećeg operatora naveden naziv Iskon Internet d.d., A1 pojašnjava da, iako je nesporna činjenica da je pripajanjem HT-u predmetno društvo prestalo postojati, ova pogreška nije imala utjecaja na postupak promjene operatora. Naime, u postupku pribavljanja suglasnosti postojećeg operatora na raskid usluga i promjenu operatora sve informacije među operatorima razmjenjuju se putem Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (dalje: CABP), kao posebna vrsta zahtjeva, bez slanja dokumentacije u fizičkom obliku. Kako je i nakon pripajanja Iskona zadržan kod za oznaku mreže (Net ID) koji je koristio Iskon i na koji su vezani interni sustavi Iskona, to se u postupku promjene operatora i dalje koriste ove oznake i brandovi operatora. Stoga ova činjenica nije ni na koji način usporila niti utjecala na postupak promjene operatora. Dakle, A1 je dva puta slao zahtjev za pribavljanje suglasnosti, oba puta Iskon je te zahtjeve prihvatio te stoga nikakvo kašnjenje niti gubitak usluge nije uzrokovan ovim postupkom na maloprodajnoj razini.

Međutim, u postupku ugovaranja veleprodajne usluge prvi zahtjev je storniran po zahtjevu korisnika, a kada je otvoren novi zahtjev 5. studenog 2024. HT ga je odbio s razlogom „Aktivnost u tijeku“.

A1 ističe da navedeni razlog odbijanja podrazumijeva da je prethodno na veleprodajnoj razini zaprimljen neki drugi zahtjev koji ima prvenstvo u odnosu na zahtjev koji je uputio A1. A1 smatra da je izgledno da je HT kao veleprodajni operator u međuvremenu zaprimio zahtjev svoje maloprodajne jedinice (Iskona) za deaktivaciju veleprodajne usluge i priključka te je zbog toga zahtjev A1 odbijen. Tek kada je u eskalacijskom procesu storniran zahtjev za deaktivaciju veleprodajne usluge, A1 je mogao podnijeti novi zahtjev, što je učinjeno 8. studenog 2024. i taj je

zahtjev realiziran 14. studenog 2024., čime je dovršen postupak promjene operatora i realizacije usluge u mreži A1.

A1 dodatno ističe da je korisniku 6. studenog 2024. ponuđeno kao privremeno rješenje korištenje Homebox usluge, ali je korisnik navedeno odbio zbog nemogućnosti korištenja TV usluge.

Zbog svega navedenog A1 smatra da gubitak usluge nije uzrokovan postupkom promjene operatora nego je nemogućnost korištenja usluge nastupila neovisno o ovom postupku, a A1 je sa svoje strane pokušao ubrzati postupak koliko god je to bilo moguće te je u konačnici korisniku usluga realizirana u roku od 15 dana od ugovaranja. Stoga, A1 smatra da ne postoji osnova za isplatu naknade zbog gubitka usluge uslijed promjene operatora.

Analizirajući tvrdnje oba operatora i korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio kako slijedi.

Iz dostavljenih snimki razgovora agenta A1 i korisnika od 31. listopada 2024. u vezi priključenja usluge kod A1, inspektor zaključuje da je korisnik s A1 sklopio ugovor na daljinu o korištenju usluge interneta i televizije (Mega NET i TV). Agent A1 je od korisnika zatražio specifikaciju računa kako bi mogao saznati identifikator usluge te uputiti HT-u zahtjev za veleprodajnu uslugu. U razgovoru korisnik prvo navodi da mu je usluga HT aktivna, a kasnije ističe da mu je HT (Iskon) isključio uslugu uslijed promjene modema. Također, korisnik je zatražio da se ugovor prenese s pravne osobe ([...]) na fizičku osobu ([...]).

Temeljem članka 5. st. 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23, dalje: Pravilnik), ugovor između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što krajnji korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora, u skladu s odredbama Pravilnika. A1 je dostavio presliku Sažetka ugovora (Broj ugovora: [...], od 31. listopada 2024.).

Odredbom članka 65. st. 1. Pravilnika propisano je da u postupku promjene operatora, ukoliko je došlo do nepravovremene promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo na naknadu. Stavkom 3. istog članka propisano je da u slučaju nepravovremene promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 EUR-a po danu, a stavkom 14. istog članka je propisano da se iznos naknade obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora.

Izvršen je uvid u rješenje HAKOM-a KLASA: UP/I-344-08/25-01/14 URBROJ: 376-05-2-25-07 od 28. veljače 2025. (dalje: Rješenje HAKOM-a). U Rješenju HAKOM-a se navodi da je u odnosu na nedostupnost usluge kod HT-a u razdoblju od dana kada je kvar prijavljen (31. listopada 2024.) do raskida usluge (12. studenog 2024.), a iz razloga jer je korisnik u svom zahtjevu za raskid ugovora naveo sljedeće: „Ovim putem vas obavještavam da s današnjim danom 31. listopada 2024. prestajem koristiti vaše usluge zauvijek te da raskidamo poslovni odnos..” te je također naveo: „vratio sam stari ruter te sada nemam niti jednu vašu uslugu koju mogu koristiti”, utvrđeno da je korisnik vraćanjem rutera i podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora s jasno izraženim zahtjevom da želi raskid s 31. listopada 2024. te da mu se račun ispostavi do navedenog dana, nedvojbeno izrazio svoju volju da od 31. listopada 2024. više ne želi koristiti usluge HT-a. Stoga, osim obveze raskida ugovora najkasnije 8. studenog 2024., sukladno odredbi članka 19. stavka 3. Pravilnika, HAKOM je utvrdio da HT nije odgovoran za kašnjenje u otklonu kvara te korisnik ne ostvaruje pravo na naknadu, sukladno članku 27. stavku 3. Pravilnika.

Uzimajući u obzir gore utvrđeno Rješenjem HAKOM-a, dakle, korisnik je sam vratio HT-u opremu koja je neophodna za pružanje ugovorenih usluga, inspektor je u ovom postupku utvrdio da u razdoblju od 31. listopada 2024. do isključenja usluge od strane HT-a, usluga nije niti mogla biti pružena korisniku od strane HT-a. Međutim, kako je korisnik istovremeno sa zahtjevom za raskid ugovora s HT-om i vraćanjem opreme, istog dana, 31. listopada 2024., podnio zahtjev za promjenu operatora kod A1, inspektor je u ovom postupku utvrđivao je li u spornom razdoblju došlo do odgovornost postojećeg ili novog operatora za gubitak usluge uslijed postupka promjene operatora.

Iako zahtjev za raskid ugovora kod postojećeg operatora (HT) isključuje mogućnost provođenja postupka promjene operatora, inspektor je uzeo u obzir da je A1 pokrenuo postupak promjene operatora podnošenjem zahtjeva HT-u.

Iz dokumentacije u spisu proizlazi da je 31. listopada 2024. A1 podnio HT-u zahtjev za promjenu operatora, 4. studenog 2024. Iz dostavljenog ispisa iz B2B sustava je vidljivo da je Zahtjev za aktivaciju A1, guid [...], datum zaprimanja 04. studenog 2024. u 14:35:42 sati, storniran od strane A1 jer je korisnik zatražio storniranje u telefonskom razgovoru od 4. studenog 2024. Navedeno je utvrđeno i saslušavanjem snimke razgovora. Stoga je utvrđeno da je korisnik 4. studenog 2024. sam odustao od zahtjeva za promjenu operatora, zbog čega do promjene operatora nije došlo planiranog dana – 8. studenog 2024.

Tek na ponovljeni zahtjev korisnika od 4. studenog 2024., usluga je realizirana kod A1 dana 14. studenog 2024., što je u skladu sa zahtjevom korisnika od 4. studenog 2024.

Zaključno, uzimajući u obzir da je korisnik u razdoblju od 31. listopada 2024. do 12. studenog 2024. do gubitka usluge ostao zbog vraćanja opreme postojećem operatoru i zahtjeva za raskid ugovora, dok do promjene operatora i isključenja usluge od strane A1 nije došlo na planirani dan 8. studenog 2024. iz razloga jer je korisnik odustao od zahtjeva za realizaciju usluge kod A1, inspektor je utvrdio da od strane HT-a i A1 nije bilo nepravilnosti u postupku promjene operatora. Gubitak usluge u razdoblju od 31. listopada do 14. studenog 2024. isključivo je rezultat postupanja korisnika i njegove promjene mišljenja. Posljedično, inspektor je utvrdio da korisnik nema pravo na naknadu zbog nepravovremene promjene operatora, sukladno članku 65. stavku 3. Pravilnika.

Slijedom navedenog, ne postoje pravne pretpostavke za vođenje daljnjeg postupka te je odlučeno kao u izreci 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 pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka istog.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. [...], UP - osobnom dostavom
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
3. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
4. U spis