



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/09

URBROJ: 376-05-25-04

Zagreb, 11. 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, vezano uz obveze oko uvjetovanog pružanja usluga s neograničenim podatkovnim prometom u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

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) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), glede obveza HT-a oko uvjetovanog pružanja usluga s neograničenim podatkovnim prometom u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te usklađivanja uvjetovane količine prometa s prvom prethodnom tarifom koja nema neograničeni promet, a sukladno članku 30. stavku 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik).

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je u postupku rješavanja spora između krajnjeg korisnika i HT-a, KLASA: UP/I-344-08/25-01/766, od 12. siječnja 2026., zaprimila očitovanje i dokumentaciju HT-a iz koje u bitnom proizlazi slijedeće.

U posebnim uvjetima, Specifikaciji tarifnih modela XS, S, M, L, UNLIMITED GB u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje: Specifikacija) utvrđeno je u točki 3. da tarifni model Unlimited GB sadržava neograničeni Internet promet, dok je u točki 3.d. Specifikacije kao prvi paket do neograničene tarife UNLIMITED GB naveden L paket koji od 1. travnja 2025. uključuje i 100 GB internet podatkovnog prometa, a kako je navedeno u točki 3.d. Specifikacije.

Nadalje, u točki 14. Specifikacije koja je dostavljena u postupku rješavanja upravnog spora između krajnjeg korisnika i HT-a, propisano je da se radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva, tijekom korištenja podatkovnog prometa svim pretplatnicima Unlimited GB tarife svaki mjesec dodjeljuje 200 GB podatkovnog prometa te da pretplatnik koji unutar jednog mjeseca potroši 200 GB, nastavlja korištenje neograničenog podatkovnog prometa slanjem ključne riječi BRZINA na broj

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9

10110 Zagreb

OIB: 87950783661

www.hakom.hr



13909 čime dobiva dodatnih 50 GB podatkovnog prometa. Također, u upravnom postupku rješavanja spora, HT je u svom očitovanju HAKOM-u od 7. studenoga 2025. potvrdio, odnosno naveo slijedeće: „Pretplatnik koji unutar jednog mjeseca potroši 200 GB, nastavlja korištenje neograničenog podatkovnog prometa slanjem ključne riječi BRZINA na broj 13909 čime dobiva dodatnih 50 GB podatkovnog prometa...“ U članku 30. stavku 6. Pravilnika, propisano je da operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži prilikom pružanja usluga s neograničenim podatkovnim prometom koji je uvjetovan određenim radnjama krajnjeg korisnika (npr. potvrda daljnjeg korištenja SMS porukom), moraju početnu i svaku sljedeću količinu prometa nakon koje krajnji korisnik mora poduzeti radnju za nastavak korištenja navedene usluge, pod istim uvjetima uskladiti s količinom prometa prve prethodne tarife koja nema neograničeni promet.

Sukladno navedenom, inspektor je zaključio da navedeno postupanje HT-a nije u skladu s člankom 30. stavkom 6. Pravilnika, obzirom da dodatni podatkovni promet od 50 GB nije usklađen s prometom koji je naveden za prvi paket koji je do neograničenog paketa, odnosno s L paketom, jer nije usklađen s prometom od 100 GB. Stoga je radi utvrđivanja stvarnog činjeničnog stanja, inspektor zaključkom od 2. ožujka 2026. zatražio od HT-a očitovanje glede navedenog postupanja, a na što se HT očitovao 3. i 10. ožujka 2026. te je u bitnom, naveo da je od 10. prosinca 2025. HT ukinuo navedenu funkcionalnost koja proizlazi iz članka 14. Specifikacije te korisnici više ne moraju slati SMS poruku kako bi nastavili koristiti neograničeni promet.

HT je također nastavno izmijenio članak 14. Specifikacije, a koji sada glasi: „U Tarifni model Unlimited GB uključen je neograničen podatkovni promet po maksimalno dostupnoj brzini. Od 10. prosinca 2025. HT je ukinuo sve protekle funkcionalnosti vezane za osiguranje optimalnog korisničkog iskustva koje su uključivale limitacije podatkovnih paketa i ponovnu neograničenu aktivaciju novih slanjem SMS poruke.“

Kako je u konačnici utvrđeno da je HT ukinuo ograničenje glede korištenja neograničenog podatkovnog prometa te je također i izmijenio posebne uvjete poslovanja, odnosno Specifikaciju kako je gore navedeno, utvrđeno je da više ne postoji uvjet po kojem bi HT kršio odredbe Pravilnika vezano za pravilno obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, u ovom slučaju članka 30. stavka 6. Pravilnika, inspektor zaključuje kako ne postoje pravne pretpostavke za vođenje daljnjeg postupka te temeljem članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), obustavlja postupak inspekcijskog nadzora.

Sukladno navedenom, 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, 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