



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/27

URBROJ: 376-05-2-26-04

Zagreb, 14. srpnja 2026.

Na temelju članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, postupuje protivno članku 140. stavku 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odnosno da u sažetku ugovora koji obuhvaća usluge pristupa internetu ne navodi uslugu pristupa internetu kao jednu od glavnih značajki ugovorene usluge, ne navodi podatke o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašavanoj brzini preuzimanja i slanja podataka u slučaju ugovaranja usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te ne navodi objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u slučaju svake značajne, trajne ili često ponavljajuće razlike između stvarne i ugovorene brzine usluge pristupa internetu.
- II. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, da bez odgode, po primitku ovog rješenja, za usluge pristupa internetu osigura da sažetak ugovora sadrži sve podatke propisane člankom 140. stavkom 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odnosno i podatke o ugovorenoj usluzi pristupa internetu, podatke o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašavanoj brzini preuzimanja i slanja podataka u slučaju ugovaranja usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kao i objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u slučaju odstupanja od ugovorene brzine pristupa internetu.
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.000 eura (slovima: šest tisuća eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor), na temelju članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26; dalje: ZEK), pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), radi provjere poštivanja obveza transparentnosti za osiguravanje pristupa otvorenom internetu.

Inspekcijski nadzor pokrenut je na temelju zahtjeva za rješavanje spora pred HAKOM-om, KLASA: UP/I-344-08/26-01/255, između korisnika [...] i HT-a. U navedenom predmetu, uz očitovanje operatora od 24. travnja 2026., HAKOM-u je dostavljena i ugovorna dokumentacija, odnosno sažetak ugovora sklopljen između operatora i korisnika [...] za uslugu Internet+TV M. Uvidom u navedeni sažetak ugovora, u dijelu „Usluge i oprema”, utvrđeno je da nije navedeno da se sklapa ugovor i za uslugu pristupa internetu, da nisu navedeni podaci o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašavanoj brzini preuzimanja i slanja podataka, budući da se radi o nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kao ni objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u slučaju razlike u brzini pristupa internetu koja negativno utječe na korištenje usluge.

U dijelu „Cijena” sažetka ugovora navedena je usluga Internet+TV M uz pripadajuću cijenu te se na temelju tog podatka moglo zaključiti da je ugovor sklopljen i za uslugu pristupa internetu.

Nadalje, u korisničkom predmetu rješavanja spora pred HAKOM-om, HT u svom očitovanju navodi da je 16. siječnja 2026. na lokaciji korisnika ugovoren paket Internet + TV M bez ugovorne obveze, čija je pristupna brzina do 10 Mbit/s i ovisi o tehničkim mogućnostima na adresi.

Radi pojašnjenja razloga zbog kojih u sažetku ugovora nije navedena usluga pristupa internetu te zbog nedostatka opisa glavnih značajki te usluge, odnosno njezine brzine, HAKOM je 18. lipnja 2026. zatražio dodatno očitovanje HT-a, koje je zaprimio 7. srpnja 2026.

Iz navedenog očitovanja proizlazi da HT ne osporava nedostatke u sažetku ugovora, navodeći da se radilo o procesu ugovaranja koji se operativno vodi kao produljenje postojećeg ugovornog odnosa. U tom procesu sustav je u sažetku ugovora prikazao elemente koji su se mijenjali u odnosu na ranije ugovorenu uslugu, dok elementi koji su ostali nepromijenjeni, uključujući podatke o usluzi pristupa internetu i pripadajućim brzinama, nisu bili zasebno iskazani u sažetku ugovora te je zbog toga došlo do nepravilnosti.

Sukladno članku 140. stavku 1. i 2. ZEK-a, prava i obveze između operatora i krajnjih korisnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom te je operator obavezan, na jasan i razumljiv način, prije sklapanja ugovora pružiti korisniku sve podatke iz Priloga 7. navedenog u ZEK-u kao sažetka ugovora između operatora i krajnjeg korisnika, u mjeri u kojoj se ti podaci odnose na uslugu koju pruža operator. Također, sukladno stavku 6. navedenog članka, operatori su obavezni potrošačima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora, koji mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:

1. naziv, adresu i kontaktne podatke operatora te, ako se razlikuje, kontaktne podatke za podnošenje prigovora i pritužbi,
2. glavne značajke svake usluge koja se ugovara,
3. ako se usluga pruža u zamjenu za izravno novčano plaćanje, sveukupnu cijenu usluge koja obuhvaća cijenu uključanja, osnovnu cijenu, sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem te cijenu povezanu s potrošnjom,
4. trajanje ugovora, uvjete raskida i obnove te sklapanja novog ugovora
5. razinu pristupačnosti proizvoda i usluga za krajnje korisnike s invaliditetom
6. za usluge pristupa internetu, sažetak podataka koji se zahtijevaju na temelju članka 4. stavka 1. točaka (d) i (e) Uredbe (EU) 2015/2120 o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu, a koji obuhvaćaju podatke o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašavanoj brzini preuzimanja i slanja podataka u slučaju nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža (brzina usluge pristupa internetu) te pojašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u slučaju svake razlike u brzini pristupa internetu.

Iz navedenih odredbi proizlazi da je operator obavezan u sažetku ugovora navesti sve ugovorene usluge i njihove glavne značajke te, kada ugovor obuhvaća uslugu pristupa internetu, i podatke propisane člankom 140. stavkom 6. točkom 6. ZEK-a. Također, obveza pružanja potpunog sažetka ugovora predstavlja zakonsku obvezu operatora koja se primjenjuje neovisno o tome sklapa li se novi ugovor ili se mijenja postojeći ugovorni odnos.

Budući da je iz dostavljene dokumentacije i očitovanja operatora nedvojbeno utvrđeno da je korisniku ugovorena i usluga pristupa internetu, dok u sažetku ugovora ta usluga nije navedena među glavnim značajkama ugovorene usluge niti su navedeni podaci o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašavanoj brzini preuzimanja i slanja podataka te nedostaje i objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u slučaju odstupanja od ugovorene brzine pristupa internetu, inspektor je utvrdio da u sažetku ugovora nisu navedeni svi podaci iz članka 140. stavka 6. ZEK-a, odnosno da operator nije postupio u skladu s navedenom zakonskom odredbom.

Sukladno utvrđenom činjeničnom stanju i primjenjivim propisima, inspektor je, na temelju ovlasti iz ZEK-a, naložio HT-u poduzimanje mjera radi osiguranja zakonitog postupanja, kako je navedeno u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje objavit će se na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, sukladno važećim propisima.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se u roku od 30 dana od dana njezina primitka može 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