



KLASA: UP/I-344-07/20-01/56

URBROJ: 376-05-2-21-4

Zagreb, 11. siječnja 2021.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb na temelju članka 111. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), odnosno članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), donosi

## RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb.

## Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: A1) u svezi načina tj. sadržaja oglašavanja usluge pod nazivom „Ponesi kućni internet na put i surfaj kao doma“, odnosno uvjeta pružanja usluge Flatbox Duo. Inspekcijski nadzor pokrenut je po prijavi operatora Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba od 21. listopada 2020. (dalje: prijava), a proveo ga je inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti sukladno ovlastima propisanim člancima 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) od 13. studenog do 22. prosinca 2020.

Operator Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba u prijavi ukazuje na zavaravajuću komunikaciju operatora A1, jer mobilne usluge oglašava kao fiksne usluge odnosno kućni internet pa tako Flatbox Duo uslugu oglašava kao fiksnu uslugu, iako postoje ograničenja takve usluge te, pored spornog oglašavanja u promotivnom spotu pod nazivom „Ponesi kućni internet bilo gdje sa sobom i surfaj kao doma!“ (<https://www.youtube.com/watch?v=qhTduNeWwc>), navodi i sumnju u jasnoću i transparentnost prema korisnicima imajući u vidu sadržaj internet stranice operatora A1 za uslugu Homebox Duo pod nazivom „Surfaj neograničeno. Bilo gdje.“

Inspektor elektroničkih komunikacija je radi provjere navoda iz prijave 13. studenog 2020. pregledao internet stranice operatora A1 te pronašao oglas koji u uvodnom dijelu nosi naslov „Ponesi kućni internet na put i surfaj kao doma!“, koji opet, nakon otvaranja, upućuje na Flatbox Duo uslugu neograničenog surfanja bilo gdje (<https://www.a1.hr/privatni/Internet/flatbox-duo>). Oglas ima istaknute poruke korisnicima kako se radi o super brzom, neograničenom internetu kojeg mogu seliti tamo gdje im treba, da je dostupan svuda, jer je cijela Hrvatska pokrivena signalom te slabije istaknutu informaciju (manji font slova) kako

se nakon potrošenih 1 TB prometa brzina spušta na 2 Mbit/s, kao i da maksimalna brzina ovisi o korištenoj tehnologiji i trenutnoj opterećenosti pokretne mreže te razini signala na području korištenja. Nadalje, u opisu usluge, pored ostalog, navodi se da je brzina interneta do 200 Mbit/s silazno i do 37,5 Mbit/s uzlazno i da se usluga Flatbox Duo može seliti bilo gdje, jer je omogućeno bezbrižno neograničeno surfanje, dok se Flatbox Fon usluga može koristiti na drugoj lokaciji tj. seliti samo na zahtjev s obzirom da se radi o fiksnoj telefonskoj usluzi.

Također, iz promotivnog spota A1 Flatbox – surfaj gdje god poželiš (<https://www.youtube.com/watch?v=qhTduNeWwc>) može se zaključiti kako je Flatbox kućni internet bilo gdje u Hrvatskoj tj. da se radi o fiksnom internetu.

Uzimajući u obzir da opisano oglašavanje i uvjeti pružanja predmetne usluge ne daju jasne obavijesti korisnicima usluga o vrsti elektroničke komunikacijske usluge, pogotovo u smislu ograničenja korištenja uslugom budući se radi o pristupu preko pokretne mreže, dok se usluga oglašava tj. predstavlja kao kućna, fiksna, za koju je propisana obveza navođenja minimalne i uobičajeno dostupne brzine (pored navedene maksimalne), zatraženo je očitovanje operatora A1.

Provjerom navoda iz dostavljenog očitovanja operatora A1 od 30. studenog 2020. i svih priloženih dokaza u svezi načina tj. sadržaja oglašavanja usluge pod nazivom „Ponesi kućni internet na put i surfaj kao doma“, odnosno uvjeta pružanja Flatbox Duo usluge te provjerom internet stranica operatora A1 u svezi spomenutog oglašavanja, o čemu je sačinjena službena bilješka u HAKOM-u 22. prosinca 2020., zaključeno je, u bitnom, kao slijedi.

Predmetna usluga korisnicima omogućava korištenje govorne usluge putem numeracije koja se koristi u nepokretnoj mreži i usluge pristupa internetu putem pokretne mreže operatora A1 (Uvjeti korištenja A1 Flatbox tarifa od 25. rujna 2020.), a Flatbox Duo usluga je nova tarifa u sklopu Homebox tarifnih modela uvedena u ponudu 24. kolovoza 2020. o čemu je operator A1 upoznao HAKOM 14. kolovoza 2020. dostavljanjem obavijesti o izmjeni cjenika usluga. Pored navođenja, kronološki cjelokupne prepiske s HAKOM-om tj. postupanja po prigovorima stručne službe HAKOM-a sve od 17. kolovoza do 21. rujna 2020. u svezi planiranog načina oglašavanja predmetne usluge na internetskoj stranici i zahtjeva za izmjenom uvjeta korištenja, u odnosu na bit ovog nadzora odnosno sadržaj oglašavanja i uvjete korištenja pa tako i zahtjev za davanjem korisniku jasne i transparentne informacije glede eventualnog ograničenja usluga tako da je isti svjestan da se radi o mobilnoj usluzi sa svim njezinim ograničenjima, operator A1 je na dio oglasa „Internet dostupan svuda“ dodao napomenu da maksimalna brzina ovisi o korištenoj tehnologiji i trenutnoj opterećenosti pokretne mreže, kao i razini signala na tom području. Operator A1 više ne koristi termin „fiksni internet“ kojim bi korisnike doveo u zabludu, a sporni, promotivni spot iz kojeg se može zaključiti da se radi o fiksnom internetu je uklonjen. Također, iako operator A1 pogrešno navodi da je uklonio tekst s internet stranice (Često postavljena pitanja) o brzini interneta od 200 Mbit/s silazno, odnosno 37,5 Mbit/s uzlazno, obrazlažući da se radi o nenamjernom propustu, kao i da se u pretplatničkom ugovoru i u promidžbenim aktivnostima ne navodi niti minimalna niti uobičajena brzina, pregledom je utvrđeno da predmetna informacija i dalje stoji. Međutim, kako se zapravo radi o informaciji na internetu navedenoj pod pitanjima i odgovorima korisnika, inspektor elektroničkih komunikacija navedeno ne smatra spornim.

Nastavno na ovako utvrđeno činjenično stanje, uzimajući u obzir da je operator A1 sukladno odredbi članka 5. stavka 4. ZEK-a osigurao jasne i transparentne obavijesti o predmetnoj usluzi tj. načinu korištenja, odnosno činjenici da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka inspekcijskog nadzora, valjalo je na temelju članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješiti kao u izreci ovog rješenja.

**Uputa o pravnom lijeku:**

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može u roku od 30 dana od primitka rješenja pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH  
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.  
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis