

KLASA: UP/I-344-07/18-01/64
URBROJ: 376-10-18-09
Zagreb, 4. listopada 2018.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavaka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku inspekcijskog nadzora, pokrenutom po službenoj dužnosti nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, radi provjere postupanja sukladno regulatornoj obvezi nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, prekršilo regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja mu je određena na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji i tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.
- II. Zabranjuje se trgovačkom društvu iz točke I. izreke svako reklamiranje, nuđenje, ugovaranje tarife Najbolja L uz pogodnost iznosa mjesečne naknade za predmetnu tarifu od 1 kn (0,80 kn bez PDV-a) u razdoblju od 6 mjeseci od sklapanja pretplatničkog ugovora uz uvjet sklapanja ugovora s obveznim trajanjem od 24 mjeseca, u okviru Magenta 1 ponude ili bilo koje druge promotivne akcije ili ponude koja je povezana s istodobnim korištenjem usluga u nepokretnoj mreži, ako ista tarifa uz istu pogodnost nije dostupna kao samostalna tarifa koju je moguće ugovoriti putem svih kanala prodaje u mobilnoj mreži.
- III. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn (slovima: pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.
- IV. Ukida se privremeno rješenje doneseno u ovom predmetu dana 28. rujna 2018.

Obrazloženje

Dana 24. rujna 2018. inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor) je pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) radi provjere postupanja sukladno regulatornoj obvezi nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva određenoj HT-u na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji i tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

Inspekcijski postupak pokrenut je zbog postojanja indicija koje ukazuju na možebitno kršenje predmetne regulatorne obveze u dijelu u kojem je HT obvezan za usluge u nepokretnoj mreži dostavljati dokaz da je zadovoljen test istiskivanja marže.

Sukladno Metodologiji testa istiskivanja marže, a kako bi se izbjeglo unakrsno subvencioniranje, prilikom provođenja testa istiskivanja marže moraju se uzeti u obzir i neregulirane usluge u pokretnoj mreži koje su uključene u pakete iz ponude HT-a u nepokretnoj mreži. Pogodnosti koje se nude uz uslugu u pokretnoj mreži testiraju se samo ukoliko se iste nude uz regulirane usluge po povoljnijim uvjetima u odnosu na uvjete pod kojima se nude ostalim korisnicima.

U konkretnom slučaju radi se o mobilnoj tarifi „Najbolja L“ za koju se u Cjeniku za korisnike mobilnih usluga HT-a na str. 170. navodi: „*Od 3. rujna 2018. godine uvodi se promotivna ponuda na tarifi Najbolja L (uključujući tarifu uz M1 pogodnosti) na svim kanalima prodaje za privatne korisnike HT-a na način da će mjesečna naknada za predmetnu tarifu iznositi 1kn (0,80 kn bez PDV-a) u periodu od 6 mjeseci počevši od mjeseca sklapanja pretplatničkog ugovora uz uvjet sklapanja ugovora s obveznim trajanjem od 24 mjeseca.*“

HT je dopisom od 24. kolovoza 2018. JOP 46702922 PN obavijestio HAKOM kako gore navedenu promotivnu ponudu u pokretnoj mreži, na tarifi Najbolja L, uvodi od 3. rujna 2018. te da se ponuda može ugovoriti na svim kanalima prodaje. Iz dopisa proizlazi da je promotivna ponuda dostupna svim korisnicima koji žele ugovoriti uslugu u pokretnoj mreži, neovisno koriste li neku drugu uslugu HT-a u nepokretnoj mreži. Dakle, proizlazi da se promotivna ponuda nudi samostalno, a ne jedino u okviru Magenta 1 ponude.

Budući da se promotivna ponuda navodno nudi svim korisnicima, HT nije dostavio podatke o zadovoljavanju testa istiskivanja marže za regulirane usluge koji bi uključivali i navedenu pogodnost.

Međutim, dana 24. rujna 2018. inspektor je telefonskom provjerom utvrdio kako služba za korisnike HT-a daje jasne i nedvosmislene informacije da je navedenu promotivnu ponudu moguće ugovoriti samo u okviru Magenta 1 ponude, dakle samo uz neku od reguliranih usluga u nepokretnoj mreži.

Službena bilješka o obavljenom razgovoru i snimka razgovora dostavljeni su HT-u, od kojega je zatraženo očitovanje.

Uz to, inspektor je 28. rujna 2018. donio privremeno rješenje kojim je, do okončanja postupka inspekcijskog nadzora naložio HT-u obustavu svih promotivnih radnji te obustavu reklamiranja, nuđenja i ugovaranja sporne ponude u okviru Magenta 1.

Dana 2. listopada 2018. HT je dostavio očitovanje u kojem navodi kako je spornu ponudu nudio upravo na način na koji je HAKOM obaviješten dopisom od 24. kolovoza 2018. odnosno ponuda je bila dostupna i samostalno tj. neovisno o ugovaranju Magenta 1 ponude ili bilo koje druge fiksne usluge HT-a.

Kao dokaz ove tvrdnje HT je dostavio odluku Uprave HT-a kojom je ista ponuda odobrena i koja je komunicirana interno svim prodajnim predstavnicima u svim kanalima prodaje. Kao dodatni dokaz

HT navodi da je pretragom utvrđeno postojanje najmanje pet korisnika koji su od početka unošenja predmetne ponude istu ugovorili samostalno.

U odnosu na konkretni razgovor inspektora s djelatnicom HT-a, HT navodi da se radi o očitoj pogrešci na strani djelatnice odnosno davanju neispravnih informacija potencijalnom korisniku u svrhu prodaje na način koji nije komuniciran djelatnicima u prodajnim kanalima. HT navodi da će strogo sankcionirati ovaj i sve buduće slučajeve svojim internim pravilima.

U dodatnom očitovanju od 3. listopada 2018., HT je dopunio svoje očitovanje, tražeći da se djelomičnim rješenjem utvrdi da je HT-u dopušteno reklamirati, nuditi i ugovarati spornu tarifu samostalno te u okviru Magenta 1 ponude.

Istog dana inspektor je od HT-a zatražio dodatno očitovanje o drugom dokazu, i to snimci zaslona koja je napravljena prilikom pokušaja ugovaranja sporne ponude od strane inspektora HAKOM-a, putem internet prodaje, pri čemu je na zaslonu zabilježeno da se tarifa Najbolja L u mobilnoj mreži samostalno nudi samo po redovnoj cijeni od 199 kuna.

O ovom dokazu HT se promptno očitovao, navodeći kako iz privitka nije moguće vidjeti sve korake koje su napravljeni da bi se došlo do snimke zaslona. HT pretpostavlja da se radi o kupnji tarife uz punu mjesečnu naknadu od 199 kuna koja je također dostupna korisniku u samostalnoj ponudi. Međutim, sporna ponuda „Najbolja L 6 mjeseci/1 kn“ oglašavana je na drugoj web stranici na kojoj se nalazila ponuda „Najbolja L 6 mjeseci/1 kn“ koja je predmet njihove jesenske kampanje.

HT dalje navodi kako odabirom tarife „Najbolja L 6 mjeseci/1“ kn na ranije spomenutoj stranici, korisnik je bio preusmjeren na standardnu formu za unos podataka temeljem kojih ga je zbog neautomatiziranog procesa kupnje zvao agent s kojim je korisnik dalje dogovarao uvjete kupnje.

Nakon ovako provedenog postupka, inspektor je utvrdio da je činjenično stanje u dovoljnoj mjeri utvrđeno te da se može donijeti konačno rješenje.

Kao prvo, inspektor utvrđuje kako je iz dostavljenih očitovanja HT-a jasno da je sadržaj regulatorne obveze u odnosu na spornu ponudu i način njezinog nuđenja za HT nesporan, odnosno da je HT znao da spornu ponudu mora nuditi i kao samostalnu ponudu u mobilnoj mreži te da ju ne smije nuditi kao ponudu koja je isključivo vezana uz Magentu 1 odnosno uz regulirane usluge u nepokretnoj mreži, jer bi u tom slučaju morao dokazati da ta ponuda zadovoljava test istiskivanja marže.

Nadalje, inspektor utvrđuje kako je činjenica kršenja nepobitno utvrđena te kako ju HT ne spori, već eksplicitno priznaje da je do nje došlo.

Kao opravdanje za kršenje, HT navodi očitu pogrešku na strani djelatnice koja je razgovarala s inspektorom i koja je navodno postupala na način koji nije komuniciran djelatnicima u prodajnim kanalima.

Inspektor, međutim, primjećuje kako je ovaj navod HT-a suprotan drugom dokazu u ovom predmetu, a to je snimka zaslona iz koje proizlazi da se putem interneta sporna ponuda također nije mogla samostalno ugovoriti u mobilnoj mreži.

HT tu činjenicu opravdava na način da je sporna ponuda bila oglašavana na drugoj web stranici. Također navodi kako je odabirom sporne ponude korisnik trebao biti preusmjeren na standardnu formu za unos podataka temeljem kojih bi ga zbog neautomatiziranog procesa kupnje zvaao agent.

Pod pretpostavkom da je ova tvrdnja točna, HT njome opet priznaje da spornu ponudu nije nudio sukladno svojoj obavijesti od 24. kolovoza 2018., odnosno nije ju nudio u svim kanalima prodaje jer ju nije bilo moguće ugovoriti putem internet prodaje, već samo putem razgovora s agentom.

No, neovisno o svemu navedenom inspektor utvrđuje da za ovaj postupak inspeksijskog nadzora nije ključno je li HT kršenje regulatorne obveze počinio nehajem ili namjerom.

Svrha inspeksijskog nadzora je utvrditi kršenje i zabraniti njegovo ponavljanje, dok je način počinjenja djela relevantan za prekršajnu odgovornost, koju će u konačnici utvrditi sud.

Imajući u vidu utvrđenu povredu, sukladno točki II. izreke HT može nastaviti sa svojim marketinškim i drugim aktivnostima sporne ponude u okviru reguliranih usluga u nepokretnoj mreži, samo ako je sporna ponuda istodobno dostupna korisnicima kao samostalna ponuda u mobilnoj mreži, i to putem svih kanala prodaje.

Ako pak HT spornu ponudu želi nuditi samo u okviru reguliranih usluga u nepokretnoj mreži, obavezan je za tu ponudu dostaviti standardni dokaz o zadovoljavanju testa istiskivanja marže.

U slučaju nepostupanja prema izreci, predviđeno je izricanje kazne, sukladno članku 142. Zakona o općem upravnom postupku.

Imajući u vidu da je ovim rješenjem konačno odlučeno o meritumu predmeta inspeksijskog nadzora, trebalo je ukinuti privremeno rješenje doneseno u ovom predmetu.

Stoga je na temelju svega navedenog odlučeno kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

Zdenko Ognjenčić dipl. ing. el.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, UP - osobnom dostavom
2. U spis