

KLASA: UP/I-344-07/18-01/21

URBROJ: 376-05-18-7

Zagreb, 25. svibnja 2018.

Na temelju članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, R.F. Mihanovića 9, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da prilikom pisanih ili usmenih upita korisnika usluga u svezi roka za raskidanjem pretplatničkog ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži daje jasnu pisanu ili usmenu informaciju kako je rok u kojem je obavezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora jedan radni dan, kao dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, od dana u kojem je raskid zatražen.
2. Operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba obavezan je odmah po primitku ovog rješenja započeti s postupanjem prema naloženom.

Obrazloženje

Udruga za zaštitu i promicanje prava potrošača Dalmatinski potrošač iz Splita, Iločka 6 (dalje: Udruga) uputila je 3. ožujka 2018. Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zahtjev za provođenjem nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, R.F. Mihanovića 9 (dalje: HT), radi dovođenja korisnika u zabludu i davanja krivih informacija. Uglavnom, Udruga u svojem zahtjevu i dopuni zahtjeva od 10. travnja 2018. navodi kako HT u usmenim (služba za korisnike 08009000) i pisanim odgovorima (adresa elektroničke pošte info@t.ht.hr) na zahtjeve i upite korisnika usluga za raskidanjem pretplatničkog ugovora ili za trajnim isključenjem, odgovara kako su obvezni ostati u pretplatničkom odnosu sve do kraja mjeseca u kojem je zahtjev postavljen, bez obzira na datum postavljanja njihova zahtjeva. U prilog navedenom postupanju, koje je u suprotnosti s odredbama članka 20. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik o uslugama), Udruga navodi sadržaj pojedinih razgovora sa službom za korisnike unazad godine dana, iz kojih proizlazi da je zakonski rok za raskid u mobilnoj mreži 30 dana te dostavlja ispis HT-ove elektroničke poruke od 28. ožujka 2018., u kojoj stoji da se isključenje usluge po zahtjevu korisnika od 3. travnja 2018. može odraditi tek 30. travnja 2018.

Nastavno na zahtjev Udruge tj. podnesene dokaze inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je zaključkom od 20. travnja 2018. pokrenuo inspekcijski nadzor nad HT-om, odnosno proveo usmenu raspravu, preslušao tonske snimke razgovora i izvršio uvid u Opće uvjete poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (mobilne usluge Hrvatskog Telekom d.d.) od 15. travnja 2017. (dalje: Opći uvjeti) te u pripadajući akt HT-a za

postupanje prilikom trajnog isključenja mobilnih usluga (dalje: T-Spot), a koji primjenjuju zaposlenici u pružanju usluga.

Tako provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da HT korisnicima usluga daje pogrešnu informaciju kako je rok za raskidanje ugovora u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži 30 dana i da se pretplatnički ugovor u pravilu raskida zadnjim danom u mjesecu, odnosno da postupaju suprotno odredbi članka 20. stavka 3. Pravilnika o uslugama, prema kojoj je operator obavezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora u pokretnoj mreži u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen. Iako je Općim uvjetima propisano da pravne posljedice kod raskida pretplatničkog ugovora nastupaju od roka od jednog radnog dana sukladno odredbi članka 20. stavka 3. Pravilnika o uslugama, T-Spot sadrži uputu da se korisniku prilikom zahtjeva za trajnim isključenjem mobilnih usluga komunicira kako usluga može biti isključena ili krajem mjeseca ili u roku 24 sata. HT navedeno pravda (raskid zadnjeg dana u mjesecu) boljim iskorištavanjem postojeće tarife i lakšim obračunom usluga. Međutim, takva uputa je nezakonita.

U pogledu prijedloga iz zahtjeva Udruge za revizijom svih raskinutih pretplatničkih ugovora unazad godine dana, a radi obeštećenja korisnika, navodi se kako istom nije moguće udovoljiti u ovom postupku. Naime, korisnici usluga, sukladno odredbi članka 102. Općih uvjeta, raskidaju pretplatnički ugovor podnošenjem zahtjeva na važećem obrascu HT-a pisanim ili elektroničkim putem. Pretplatnici koji su jasno zatražili raskid pretplatničkog ugovora, a raskid im nije omogućen u propisanom roku, mogu podnijeti prigovor HT-u sukladno Općim uvjetima.

Nastavno na izneseno, a radi ispravnog i nedvojbenog informiranja korisnika usluga u svezi raskidanja pretplatničkih ugovora u pokretnoj mreži, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 112. stavka 1. točke 21. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u vezi s člankom 20. stavkom 3. Pravilnika o uslugama, riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku od 30 dana od dana 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. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb – osobna dostava
2. Dalmatinski potrošač, Iločka 6, 21000 Split – UP-osobna dostava
3. U spis