

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

URBROJ: 376-05-18-11

Zagreb, 3. prosinca 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 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

o izvršenju

1. Utvrđuje se da je rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/18-01/21, URBROJ: 376-05-18-7 od 25. svibnja 2017., odnosno URBROJ: 376-05-18-8 od 28. svibnja 2018., postalo izvršno 28. svibnja 2018.
2. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da odmah postupi po izvršnom rješenju iz točke 1. ovog rješenja, odnosno 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 obvezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora jedan radni dan, kao dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, od dana u kojem je raskid zatražen.
3. U slučaju da operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba ne postupi prema naloženom u točki 2. izreke ovog rješenja, inspektor elektroničkih komunikacija izreći će odgovornim osobama izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 90.000,00 kn (devedesettisuća kuna).

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) od 25. svibnja 2018. (KLASA: UP/I-344-07/18-01/21, URBROJ: 376-05-18-7 i 376-05-18-8) operatoru Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb (dalje: izvršenik) naloženo je 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 obvezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora jedan radni dan, kao dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, od dana u kojem je raskid zatražen.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 25. svibnja 2018. pa je sukladno članku 133. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP) postalo izvršno 28. svibnja 2018.

Inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a (dalje: inspektor), rješavajući podnesak korisnika usluga D.K. iz Z. od 12. studenoga 2018. (podaci u spisu), zatražio je od izvršenika očitovanje o navodima kako su njegovi radnici u poslovnici tijekom listopada i studenog 2018.

dali pogrešne informacije tj. nisu dali sve informacije korisniku usluga s ciljem da pretplatnički ugovor u pokretnoj mreži bude raskinut što kasnije te očitovanje o pisanom odgovoru Odsjeka za upravljanje pritužbama (elektronička poruka od 12. studenoga 2018.) u kojem se navodi kako sve deaktivacije i isključenja nastupaju sa zadnjim danom u mjesecu u kojem je predan zahtjev za isto.

Izvršenik u očitovanju od 27. studenoga 2018. navodi da je moguće kako je netko od radnika pogrešno informirao korisnika kod postavljanja zahtjeva za raskidom ugovora i traženja informacija oko isključenja, iako su svi radnici upoznati i educirani o roku isključenja usluge, a koji rok je jedan radni dan (24 sata). Izvršenik nije dostavio očitovanje o pogrešnoj pisanoj uputi dostavljenoj korisniku usluga niti je dostavio zatražene preslike tj. ispise prigovora i odgovora upućenih korisniku usluga.

Uzimajući u obzir da iz predmetnog podneska korisnika usluga jasno proizlazi kako izvršenik ne postupa po izvršnom rješenju, inspektor je radi izvršenja rješenja, na temelju članka 139. ZUP-a, odlučio kao u točki 2. izreke ovog rješenja.

U slučaju nepostupanja po ovom rješenju inspektor može posebnim rješenjem kazniti odgovornu osobu izvršenika novčanom kaznom u visini propisanoj odredbom članka 142. stavka 2. ZUP-a. Stoga je inspektor odlučio kao u točki 3. izreke ovog 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