

KLASA: UP/I-344-01/19-02/03
URBROJ: 376-05-2-19-1
Zagreb, 4. travnja 2019.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti na temelju članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku pokrenutom po službenoj dužnosti radi izmjene Općih uvjeta poslovanja Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48, na sjednici Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti održanoj 4. travnja 2019. donosi

ODLUKU

- I. Ukida se jednokratna naknada za priključenje i aktivaciju usluge u iznosu od 4.500,00 kuna, točka 4.1. strana 18. Cjenika usluga i paketa od 1. siječnja 2019., od operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48, a kojom isti tereti korisnika prilikom uključanja paketa elektroničkih komunikacijskih usluga ili uključanja pojedinačne elektroničke komunikacijske usluge, kao i prilikom prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora s obveznim trajanjem.
- II. Nalaže se Terrakomu d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48, odmah po primitku ove odluke, izmijeniti i objaviti opće uvjete poslovanja i cjenik bez naknade iz točke I. ove odluke.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17: dalje: ZEK) po službenoj dužnosti započela postupak izmjene općih uvjeta poslovanja i cjenika operatora javnih komunikacijskih usluga Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48 (dalje: Terrakom).

Uvidom u članak 9. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge Terrakom, utvrđeno je da je istim određeno što sve sadrži cjenik Terrakoma i što je sve uključeno u cijenu te je, između ostalog, određeno da cjenik uključuje naknade za korištenje svih usluga, odnosno sve naknade koje proizlaze iz pretplatničkog ugovora.

Kako cjenik predstavlja dio općih uvjeta poslovanja, odnosno proizlazi i zajedno s općim uvjetima poslovanja čini neodvojivu cjelinu pretplatničkog ugovora, uvidom u važeći Cjenik Terrakoma utvrđeno je postojanje naknada za priključenje i aktivaciju novih korisnika. Daljnjim provjerama je utvrđeno da se navedena naknada naplaćuje korisnicima koji ugovaraju usluge bez ugovorne obveze, odnosno da se uz ugovornu obvezu ta naknada umanjuje, ali se obračunava jednokratno u punom iznosu umanjena za plaćeni iznos od 1,00 kune prilikom izračuna naknade za prijevremeni raskid, a sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a.

Obzirom na navedeno, u cilju utvrđivanja opravdanosti i zakonitosti predmetne jednokratne naknade za priključenje i aktivaciju usluge zatraženo je očitovanje Terrakoma.

U navedenom očitovanju Terrakom je dostavio obrazloženje jednokratne naknade za priključenje i aktivaciju usluge koja je, između ostalog, određena troškovima priključenja zgrade i stana te je dostavio primjer izračuna naknade za priključenje i aktivaciju u zgradi do 50 stanova.

Temeljem zaprimljene dokumentacije i očitovanja Terrakoma, zaključeno je kako je naplata predmetne naknade neosnovana.

Članak 41. stavak 4. ZEK-a propisuje kako obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatoru moraju nuditi i ugovora u trajanju od jedne godine.

Članak 41. stavak 5. ZEK-a propisuje kako pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika.

Odredbom članka 41. ZEK-a dijelom je prenesena u nacionalno zakonodavstvo odredba članka 30. Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika s obzirom na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama), izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EZ. Stavak 5. članka 30. Direktive o univerzalnim uslugama propisuje kao i odredba članka 41. stavka 4. ZEK-a da države članice osiguravaju da ugovori koji se sklapaju između potrošača i poduzeća koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija ne uvjetuju prvotno obvezujuće razdoblje dulje od 24 mjeseca. Države članice također osiguravaju da poduzeća korisnicima nude mogućnost pretplate putem ugovora maksimalnog trajanja od 12 mjeseci.

Međutim, stavak 6. članka 30. Direktive o univerzalnoj usluzi dodatno propisuje: „Ne dovodeći u pitanje minimalno razdoblje, države članice osiguravaju da uvjeti i postupci raskida ugovora ne djeluju izričito protiv promjene operatora.”. Pritom je člankom 5. stavkom 7. ZEK-a propisano da će u obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om, HAKOM u najvećoj mogućoj mjeri voditi računa o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije u području elektroničkih komunikacija.

U ovom predmetu stoga je bilo potrebno utvrditi je li naknada za priključenje koju Terrakom naplaćuje takva da djeluje izričito protiv promjene operatora.

U konkretnom slučaju Terrakom navodi opravdanost visine aktivacijske naknade s izračunom troška priključenja zgrade do 50 stanova. HAKOM primjećuje da Terrakom istu naknadu naplaćuje i u slučajevima kada uslugu pruža preko vlastite infrastrukture, kao i u slučajevima u kojima koristi veleprodajne usluge HT-a za pristup do krajnjih korisnika. U tom smislu obrazloženje koje je Terrakom dostavio ne može se uzeti kao relevantno.

Istovremeno Terrakom korisnicima koji sklope pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje ugovora od 24 mjeseca naplaćuje naknadu za priključenje u iznosu od 1,00 kune. Navedeno znači da kada korisnik Terrakoma ostane do kraja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora u ugovornom odnosu, Terrakom ne naplati naknadu, odnosno naplati je u zanemarivom iznosu od 1,00 kune. Međutim, u slučaju promjene operatora ta naknada obračunava se kao „popust“ na proizvode i usluge i korisnik ju mora platiti, ili mora platiti preostale mjesečne naknade, ako je taj iznos niži.

Obzirom da je na navedenu naknadu pružen popust u gotovo stopostotnom iznosu, ona kao opcija u pravilu predstavlja nepovoljniji iznos, slijedom čega će u konačnici korisnik gotovo uvijek plaćati jedinu preostalu opciju, odnosno preostale mjesečne naknade do kraja ugovorenog razdoblja. Ovakvim postupanjem Terrakom zaobilazi pravo korisnika na plaćanje povoljnije opcije u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a koje je korisniku dano samim zakonom. Štoviše, korisnik je u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora na početku obveznog trajanja ugovora dodatno zakinut, jer je unatoč kratkom korištenju pogodnosti prisiljen platiti visoku naknadu koja se u nekim slučajevima sastoji od preostalih mjesečnih naknada do kraja ugovorenog razdoblja, sve zbog visokog iznosa aktivacijske naknade, a da realno popust nije niti koristio.

Posljedično, zbog činjenice da korisnici nisu na transparentan način upoznati s posljedicama ostvarenog popusta na aktivacijsku naknadu prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, njena visina posredno može utjecati na odluku korisnika o promjeni operatora. Drugim riječima, Terrakom uvođenjem aktivacijske naknade u visini kako je određena, neposredno utječe na otežavanje postupka promjene operatora, odnosno prijenosa broja, jer će korisnici u takvom slučaju radije ostati u pretplatničkom odnosu s Terrakomom nego se odlučiti na plaćanje visokog iznosa naknade u slučaju prijevremenog raskida.

Obzirom da je potpuno nerazumno da se naknada, za koju Terrakom tvrdi da je neophodna, daje korisnicima kao popust u gotovo stopostotnom iznosu te da se time zaobilazi pravo korisnika na plaćanje povoljnije opcije prilikom prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a time i podredno utječe na odluku o promjeni operatora, u konkretnom slučaju je zaključeno kako je u cilju sprječavanja štetnih posljedica za korisnike, kao i usklađivanja postupanja Terrakoma s člankom 41. stavkom 5. ZEK-a, a u vezi s člankom 30. stavkom 6. Direktive o univerzalnoj usluzi, predmetnu naknadu potrebno ukinuti jer predstavlja uvjet koji je izričito usmjeren protiv promjene operatora.

Slijedom svega navedenog, a temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 42. stavka 2. ZEK-a HAKOM je odlučio kao u izreci ove odluke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. Terrakom d.o.o., Radnička cesta 48, 10000 Zagreb - osobna dostava
2. U spis