

KLASA: UP/I-344-07/18-01/78

URBROJ: 376-05-19-5

Zagreb, 15. siječnja 2019.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 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 po službenoj dužnosti nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9, da po primitku odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, a koje se odnose na neosnovanost prigovora krajnjeg korisnika u postupku rješavanja sporova između krajnjih korisnika i Hrvatskog Telekoma d.d., potraživanje osporavanog iznosa od korisnika, nakon donesene odluke potražuje slanjem opomene o dospelom dugovanju.
- II. Po nalogu iz točke I. ove izreke, Hrvatski Telekom d.d. dužan je početi postupati u roku od osam (8) dana od primitka ovog rješenja.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) na osnovi rješavanja sporova pred HAKOM-om sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga Hrvatskog Telekoma d.d. iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9 (dalje: HT), pokrenuo je inspekcijski nadzor glede utvrđivanja ispravnosti postupanja HT-a u postupcima naplate osporavanog iznosa nakon okončanja spora pred HAKOM-om, a sukladno članku 29. stavku 8. 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).

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga i povrede odredaba pretplatničkog ugovora te obavlja poslove inspekcijskog nadzora.

Glede navedenog, inspektor je na osnovi ponovljenog postupka pred Upravnim sudom u Zagrebu, oko rješavanja spora pred HAKOM-om po predmetu KLASA: UP/I-344-08/18-01/93, izvršio provjeru postupka naplate osporavanog iznosa, a nakon okončanja spora pred HAKOM-om.

Stoga je inspektor, dopisom od 7. studenog 2018. zatražio očitovanje od HT-a uz dostavu pripadajuće dokumentacije, kako je, kada i na koji način, a nakon zaprimanja odluke HAKOM-a KLASA: UP/I-344-08/18-01/93 od 25. travnja 2018., došlo do naplate osporavanog iznosa, odnosno kada je potraživanje možebitno ustupljeno ovlaštenoj agenciji za naplatu potraživanja.

Na navedeni dopis, HT se očitovao svojim dopisima od 12. studenog, 19. studenog i 27. studenog 2018., a iz kojih u bitnom, proizlazi sljedeće.

HT je početkom svibnja 2018. zaprimio odluku HAKOM-a od 25. travnja 2018., KLASA: UP/I-344-08/18-01/93. Nakon toga, obzirom da potraživanje korisnika nije bilo do tada podmireno, HT je isto potraživanje 17. srpnja 2018. ustupio ovlaštenoj agenciji za naplatu potraživanja, a sukladno članku 8. stavku 8. Općih uvjeta poslovanja HT-a za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži te Zakonu o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08 i 125/11; dalje: ZOO). O ustupu potraživanja korisnik je obaviješten sukladno odredbama ZOO-a.

Nadalje, člankom 29. stavkom 8. Pravilnika, propisano je obveza operatora da u slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u mora zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, a sve do okončanja spora pred HAKOM-om.

Glede navedenog, uvidom u zaprimljenu dokumentaciju od strane inspektora, utvrđeno je da je obavijest o ustupanju potraživanja od strane ovlaštene agencije za naplatu potraživanja prosljeđena korisniku 24. rujna 2018., dakle, nakon što je okončan spor pred HAKOM-om.

Sukladno navedenom, inspektor zaključuje da je HT u ovom slučaju zastao sa radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate, a sve dok nije u potpunosti okončan postupak pred HAKOM-om, a kako je to propisano člankom 29. stavkom 8. Pravilnika.

Nastavno, člankom 29. stavkom 8. Pravilnika, propisano je također da u slučaju donošenja odluke o neosnovanosti prigovora krajnjeg korisnika od strane HAKOM-a, operator javnih komunikacijskih usluga može potraživati osporavani iznos, slanjem opomene u skladu sa ZEK-om.

Glede navedenog, HT se očitovao na primjenu članka 48. ZEK-a glede slanja opomene, pojašnjavajući kako i kada u primjeni navedenog članka ZEK-a, zapravo dolazi do postupka privremenog isključenja korisnika. HT ističe, kao je u konačnici korisnika obavijestio o stanju duga, na način propisan člankom 15. stavkom 2. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14 i 110/15; dalje: ZZP), a koji propisuje da je trgovac obavezan na računu istaknuti iznos nenaplaćenih dospelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja.

Međutim, glede primjene članka 29. stavka 8. navedenog Pravilnika te potraživanja osporavanog iznosa slanjem opomene u skladu sa ZEK-om kako je to propisano tim člankom, HAKOM ističe, da je obveza operatora glede slanja opomene o ponovnoj aktivaciji naplate potraživanja po okončanju postupka pred HAKOM-om, propisana iz razloga, kako bi korisnik pravodobno bio upoznat o mogućim posljedicama zbog nepravodobnog plaćanja iznosa koji je osporavao u postupku pred HAKOM-om, a koje mogu biti i posljedica raskida pretplatničkog ugovora, bez jasnog prethodnog upozorenja korisniku. Po primitku te opomene, korisnik više ne može ulagati ponovno prigovor na taj iznos, ali može protiv odluke HAKOM-a pokrenuti upravni spor pred mjerodavnim sudom te će

HT, po ovakvom saznanju, postupiti sukladno članku 15. stavku 3. ZZP-a te neće nastaviti, odnosno pokrenuti postupak prisilne naplate, a sve do okončanja sudskog postupka.

Sukladno navedenom, uzimajući u obzir osiguravanje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga, a sukladno članku 5. stavku 4. ZEK-a, inspektor smatra da je postupak slanja opomene sukladno članku 29. stavku 8. Pravilnika, u konačnici, u cilju interesa krajnjeg korisnika glede zaprimanja jasnih i transparentnih informacija, u cilju sprečavanja mogućih daljnjih neželjenih događaja koji mogu nastati zbog neplaćanja dospjelih potraživanja, a koje u konačnici za korisnika može biti i neželjeni raskid pretplatničkog ugovora.

Slijedom svega navedenog, a temeljem članka 112. stavka 1. točke 21. ZEK-a, zbog potrebe uklanjanja utvrđenih nedostataka, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Osobna dostava
2. U spis