

KLASA: UP/I-344-07/19-01/08

URBROJ: 374-05-19-4

Zagreb, 19. veljače 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 opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora po službenoj dužnosti nad operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 prilikom sklapanja pretplatničkih ugovora postupno suprotno odredbi članka 41. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), jer korisnicima nudi preuzimanje plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora sa obveznim trajanjem od drugog operatora te podmirenje troškova odvjetničkog zastupanja, a što nije objavljeno u općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, da odmah po primitku ovog rješenja prestane s postupanjem opisanim u točki I. izreke.
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kuna (slovima: pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

### **Obrazloženje**

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor oko novog postupanja operatora javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: A1) glede sklapanja pretplatničkih ugovora o javnim komunikacijskim uslugama s novim korisnicima koje se odnosi na preuzimanje plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora sa obveznim trajanjem, a koju bi korisnici bili obvezni platiti postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, te davanja punomoći odvjetničkom uredu za zastupanje korisnika u postupku podnošenja prigovora/reklamacije/zahtjeva za rješavanje spora.

Pojašnjenja radi, HAKOM je u nekoliko navrata prilikom rješavanja sporova pred HAKOM-om, između krajnjih korisnika i A1, uočio novo postupanje A1 na način da A1 preuzima plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora sa obveznim trajanjem od drugog operatora. U tom postupku, korisniku se nudi i odgovarajuće zastupanje korisnika u korisničkim sporovima.

Sukladno navedenom, u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je dopisom KLASA: UP/I-344-07/19-01/08, URBROJ: 376-05-19-2 od 17. siječnja 2019. zatražio očitovanje od A1 uz dostavu

cjelokupne pripadajuće dokumentacije u cilju detaljnog obrazloženja te je zaprimio od A1 pisani odgovor 2. veljače 2019., iz kojeg proizlazi sljedeće.

A1 pojašnjava, da je donio poslovnu odluku kojom korisnicima koji žele sklopiti ugovor sa A1, pomaže u postupku raskida ugovora s postojećim operatorom, obzirom da je jedan od razloga zbog kojih korisnici ne žele prijeći na A1, bojazan od iznosa naknade za prijevremeni raskid ugovora. Ovakva mogućnost trenutno se nudi prilikom sklapanja ugovora s privatnim korisnicima koji prelaze u nepokretnu mrežu A1 i sklope pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje od 24 mjeseca za usluge koje se pružaju na kabelskoj/optičkoj infrastrukturi A1. Pored obvezne korisničke dokumentacije koju korisnik potpisuje, odnosno koja mu se uručuje prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora za javne komunikacijske usluge (zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, jedinstvena izjava o raskidu ugovora s postojećim operatorom), korisnik koji prihvati ponudu A1 o preuzimanju plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora sa obveznim trajanjem drugom operatoru, sa A1 sklapa i obvezno pravni ugovor o preuzimanju ispunjenja kojim se utvrđuju obveze ugovornih strana.

Pojašnjava, da se predmetnim ugovorom A1 kao preuzimatelj, obvezuje ispuniti obvezu koju korisnik kao dužnik ima u odnosu prema postojećem operatoru (vjerovniku), a koja obveza se odnosi na podmirenje dugovanja po osnovi naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. A1 se istim ugovorom obvezuje podmiriti sve možebitne troškove odvjetničkog zastupanja koji bi nastali korisniku (dužniku) u slučaju pokretanja postupaka bilo koje vrste od strane vjerovnika u svrhu naplate predmetnog potraživanja. U tu svrhu korisnik se obvezuje opunomoćiti odvjetnika (punomoćnika), po izboru i o trošku A1, koji će preuzeti zastupanje korisnika u svim sporovima sukladno članku 50. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) te stoga potpisuje i obrazac odvjetničke punomoći.

Uz navedene dokumente, korisnik istovremeno potpisuje i izjavu kojom između ostalog, potvrđuje da je sa A1 sklopio ugovor o preuzimanju ispunjenja, obveze koje su ugovorne strane preuzele po tom ugovoru, daje suglasnost da svu komunikaciju i upute prema odvjetniku (punomoćniku) daje A1 te daje izričitu suglasnost da sve povjerljive podatke koji bi se smatrali odvjetničkom tajnom punomoćnik može iznijeti A1. Glede navedenog, A1 u privitku očitovanja dostavlja dokumentaciju koja se odnosi na navedeno (ugovor o preuzimanju ispunjenja, punomoć, izjavu i primjere obavijesti koje se šalju korisnicima tijekom cijelog postupka).

Nadalje, A1 pojašnjava da takvo sklapanje ugovora o ispunjenju predstavlja zaseban obvezno-pravni odnos između stranaka koji podliježe posebnim propisima iz područja obveznog prava. Predmet ovog ugovora je preuzimanje ispunjenja obveze građansko-pravne naravi, neovisno o tome što među istim strankama postoji i pretplatnički ugovorni odnos kojim se uređuju uvjeti pružanja i korištenja javnih komunikacijskih usluga. Smatra da se na takav ugovor o preuzimanju ispunjenja, ne primjenjuje ZEK i propisi doneseni na temelju ZEK-a te da taj obvezno-pravni odnos nije uključen u obvezne opće i posebne dokumente A1 koji se donose na temelju ZEK-a i primjenjuju na pretplatničke ugovore.

A1 ističe da su cjelokupni postupak i uvjeti sklapanja ovakvog ugovora transparentno komunicirani korisniku, kako u priloženim dokumentima, tako i prilikom samog sklapanja ugovora, a potom i tijekom postupka rješavanja prigovora na naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora te i po konačnom rješavanju prigovora.

Također, korisniku se prilikom sklapanja ugovora dalju sljedeće informacije i upute:

- A1 preuzima obvezu podmirenja naknade za prijevremeni raskid ugovora prema trenutnom operatoru i to do ukupnog iznosa naknade, neovisno o iznosu,

- korisnik ne treba kontaktirati postojećeg operatora po tom pitanju, svu komunikaciju s postojećim operatorom preuzima A1,
- po primitku zadnjeg računa i specifikacije, korisnik iste treba dostaviti A1 na e-mail adresu: [potvrda@A1.hr](mailto:potvrda@A1.hr),
- korisnik je obavezan podmiriti račun za zadnji mjesec korištenja usluge i eventualna dugovanja postojećem operatoru (npr. nepodmireni računi za prethodne mjesece, nevraćena oprema),
- korisnik je dužan u roku navedenom na zaprimljenoj obavijesti vratiti svu opremu trenutnom operatoru.

A1 navodi da tek po zaprimanju potpune dokumentacije od korisnika, korisniku šalje potvrdu da je zaprimljen račun na kojemu je obračunata naknada za prijevremeni raskid te da će ga o daljnjim koracima naknadno obavijestiti. Nakon toga odvjetnik (punomoćnik) pokreće postupak prigovora na račun, a sve informacije o pokretanju postupka prigovora i njegovom statusu se dostavljaju A1 koji ih potom prosljeđuje korisniku. Po završetku postupka prigovora A1 isplaćuje konačno utvrđeni iznos naknade za prijevremeni raskid postojećem operatoru, odnosno ako je korisnik već platio prvotni iznos naknade koji je kasnije konačnom odlukom smanjen, tada se korisnika upućuje da zatraži povrat neosnovano naplaćenog iznosa.

Nakon analize dostavljenih argumenata, inspektor utvrđuje da je postupanje A1 nezakonito iz sljedećih razloga.

Odredbom članka 41. stavka 3. ZEK-a propisano je da operatori moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga te da svaki krajnji korisnik ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga.

Postupak promjene operatora propisan je Pravilnikom 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), članci 66. i 67.

Postupak rješavanja prigovora korisnika te postupak rješavanja sporova između korisnika i operatora propisan je člancima 50. i 51. ZEK-a.

Iz očitovanja A1 nesporno je kako preuzimanje plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora sa obveznim trajanjem od drugog operatora te plaćanje odvjetničkih troškova koje A1 nudi privatnim korisnicima koji prelaze u nepokretnu mrežu A1 i sklope pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje od 24 mjeseca za usluge koje se pružaju na kabelskoj/optičkoj infrastrukturi, nije uređeno niti općim uvjetima niti je predviđeno u cjeniku A1.

Suprotno tvrdnjama A1, preuzimanje plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora od drugog operatora u vidu ugovora o preuzimanju ispunjenja te plaćanje odvjetničkih usluga, u ovom kontekstu ne mogu se smatrati zasebnim obvezno-pravnim odnosom na kojeg se ne primjenjuje ZEK i propisi doneseni na temelju ZEK-a.

Naime, taj obvezno-pravni odnos neraskidivo je vezan uz pretplatnički ugovor za elektroničke komunikacijske usluge, jer je uvjet za njegovo sklapanje istodobno sklapanje pretplatničkog ugovora s A1. Dakle, ugovor o preuzimanju ispunjenja predstavlja pogodnost koju korisnik dobiva zato što je sa A1 sklopio pretplatnički ugovor. Sve pogodnosti koje operatori nude krajnjim korisnicima moraju biti sadržane u općim uvjetima i cjeniku usluga, kako bi se korisnicima omogućilo njihovo transparentno i nediskriminirajuće korištenje.

Imajući u vidu da A1 tu pogodnost nije ugradio niti u opće uvjete niti u cjenik usluga, nesporno je utvrđeno kako je u tom pogledu A1 prekršio članak 41. stavak 3. ZEK-a.

Međutim, inspektor smatra potrebnim istaknuti kako A1 nezakonitost svog postupanja ne može otkloniti na način da u svoje opće uvjete i/ili cjenik ugradi mogućnost sklapanja ugovora o preuzimanju ispunjenja za plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora te mogućnost plaćanja odvjetničkih troškova za postupke predviđene člancima 50. i 51. ZEK-a.

Naime, postupak promjene operatora detaljno je razrađen u Pravilniku o uslugama i njegova je svrha korisnicima olakšati postupak promjene operatora uz istodobnu zaštitu legitimnih interesa kako postojećeg, tako i novog operatora. Zaštita korisnika dodatno je osigurana kroz institut prigovora iz članka 50. ZEK-a te kroz mogućnost podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz članka 51. ZEK-a. Oba postupka su besplatna za krajnje korisnike.

Operatori se na tržištu moraju natjecati kvalitetom i cijenom svojih usluga, postupajući u okvirima gore opisanih postupaka. Stjecanje korisnika na način da im se nudi preuzimanje plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora i plaćanje troškova odvjetničkog zastupanja predstavlja postupanje suprotno regulatornim načelima i ciljevima iz članka 5. ZEK-a. Ono omogućava A1 diskriminaciju drugih operatora, stavljajući ih u postupku promjene operatora u nejednaki položaj, što je HAKOM dužan spriječiti na temelju članka 5. stavka 2. točke 2. ZEK-a.

U odnosu na otklanjanje nezakonitosti, inspektor pojašnjava kako je A1 točkom II. izreke zabranjeno svako daljnje sklapanje i nuđenje ugovora o preuzimanju ispunjenja i o plaćanju odvjetničkih troškova. Međutim, inspektor smatra potrebnim pojasniti da se ova zabrana odnosi na buduće postupanje. U cilju zaštite interesa krajnjih korisnika, A1 je dužan prema korisnicima koji su do donošenja ovog rješenja sklopili sporne ugovore izvršiti svoje obveze.

Na temelju navedenog odlučeno je kao u izreci.

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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis