

KLASA: UP/I-344-07/19-01/54
URBROJ: 376-05-19-3
Zagreb, 5. rujna 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 nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, u postupku ostvarivanja prava podnošenja pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe korisnika pri Iskonu, suprotno odredbi članka 50. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) ne omogućava korisniku javnih komunikacijskih usluga podnošenje pisane pritužbe (reklamacije) povjerenstvu putem elektroničke pošte.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Iskon Internetu d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, da odmah po primitku ovog rješenja, omogući svim korisnicima pravo podnošenja pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe korisnika pri Iskonu, između ostalog, i elektroničkom poštom.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) na temelju članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) pokrenuo je inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Iskon Internetom d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18 (dalje: Iskon) nastavno na saznanja iz zaprimljenih zahtjeva korisnika za rješavanje sporova pred HAKOM-om iz članka 51. ZEK-a, u kojima korisnici prigovaraju kako nisu u mogućnosti elektroničkim putem podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Iskonu. Naime, Iskon dopušta korisnicima podnošenje prigovora iz članka 50. stavka 2. ZEK-a pisanim ili elektroničkim putem, ali u slučajevima podnošenja pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača temeljem članka 50. stavka 12. ZEK-a, ista mora biti podnesena isključivo pisanim putem (poštom), na adresu Iskona, Zagreb, Garićgradska 18.

Nastavno na navedeno, Iskon se očitovao pisanim dopisom zaprimljenim 19. kolovoza 2019., navodeći u bitnom sljedeće.

Iskon smatra kako je zaprimanje pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Iskonu isključivo pisanim putem (poštom), bez mogućnosti slanja iste od korisnika elektroničkim

putem, u skladu sa primjenjivim propisima iz područja elektroničkih komunikacija te propisima iz područja zaštite potrošača. Posebno ističe, članak 50. stavke 2. i 13. te članak 51. stavak 1. ZEK-a, iz čega zaključuje da same odredbe ZEK-a ne definiraju način podnošenja pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru (u drugom stupnju), već smatra da je isto detaljnije propisano Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik), i to člankom 29. stavkom 2. Pravilnika koji propisuje da ukoliko operator ne prihvata elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obavezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora. Nastavno napominje, da je člankom 14. stavkom 3. Općih uvjeta korištenja Iskon Interneta (dalje: Opći uvjeti) koji čine sastavni dio pretplatničkog ugovora, propisano da na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora krajnji korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke podnijeti pisanu pritužbu povjerenstvu za rješavanje pritužbi krajnjih korisnika.

Glede obveza propisanih Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15 i 14/19; dalje: ZZP), Iskon u svom dopisu navodi kako je člankom 10. stavcima 2. i 5. ZZP-a opisan prvi stupanj rješavanja prigovora korisnika, što je jasno vidljivo iz roka od 15 dana u kojem trgovac (operator) mora odgovoriti potrošaču (korisniku), a isti rok od 15 dana je propisan za odgovore u prvom stupnju rješavanja prigovora. Navodi da je rješavanje prigovora u drugom stupnju uz obvezu osnivanja povjerenstva za rješavanje pritužbi korisnika predviđeno za određene kategorije trgovca te trgovce koji pružaju javne usluge. Navodi da članak 25.a ZZP-a koji propisuje pravo podnošenja reklamacije korisnika i obvezu odgovaranja korisniku u drugom stupnju, ne propisuje da se reklamacija korisnika može podnijeti i elektroničkim putem kako je to izričito navedeno za podnošenje prigovora u prvom stupnju. Stoga Iskon zaključuje da ZZP propisuje elektroničku poštu kao jedan od načina podnošenja prigovora, dok je za drugi stupanj rješavanja to propustio učiniti, očitost ostavljajući isto na izbor svakom pojedinom trgovcu.

Oko rješavanja korisničkih predmeta pred HAKOM-om, Iskon opisuje predmet u kojem je svoj odgovor dostavio HAKOM-u 13. lipnja 2019. te ističe kako je korisniku dana uputa o pravnom lijeku da može nastavno podnijeti pisanu pritužbu povjerenstvu za rješavanje pritužbi korisnika u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja odluke po reklamaciji, na adresu Iskon Interneta d.d. u Zagrebu, Garićgradska 18. Navodi da se korisnik suprotno uputi o pravnom lijeku, ponovno javlja na elektroničku poštu reklamacije@iskon.hr koja je sukladno članku 14. stavku 1. Općih uvjeta definirana kao adresa za podnošenje prigovora odjelu reklamacija koji odlučuje isključivo u prvom stupnju reklamacijskog postupka. Stoga je i odjel reklamacije korisnika uputio na potrebu ulaganja reklamacije u drugom stupnju pisanim putem (slanjem reklamacije u poštanskoj pošiljci na adresu primatelja reklamacije), a sukladno članku 29. stavak 2. Pravilnika.

U ovom predmetu, inspektor je provjeravao zakonitost postupanja Iskona u slučajevima kada korisnika obvezuje da pritužbu (reklamaciju) iz članka 50. stavka 13. ZEK-a podnosi isključivo pisanim putem (poštom) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Iskonu, dakle, bez mogućnosti slanja elektroničkim putem, odnosno elektroničkom poštom.

Na temelju provedenog postupka inspekcijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 50. ZEK-a propisan je postupak rješavanja prigovora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga. Stavkom 1. navedenog članka, propisano je da korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru prigovor u vezi s pružanjem usluga, na iznos kojim je zadužen za pruženu

uslugu, na kakvoću pružene usluge, zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, dakle, navedeni su slučajevi u kojima korisnik ima pravo podnijeti prigovor iz članka 50. ZEK-a.

Člankom 50. stavkom 2. propisan je i način podnošenja tih prigovora te je navedeno da krajnji korisnik može podnijeti prigovor iz članka 50. stavka 1. ZEK-a, u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora.

Nadalje, člankom 50. stavkom 12. ZEK-a propisana je obveza operatora da dostavi pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, dok je stavkom 13. navedenog članka propisano da na pisani odgovor operatora korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja tog pisanog odgovora te da je povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora obvezno dostaviti pisani odgovor korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Dakle, u članku 50. ZEK-a koji govori o postupku podnošenja prigovora, osim u stavku 1. i 2. tog članka, ZEK ne propisuje ponovno i posebno slučajeve u kojima korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru jer se radi o istim slučajevima, kao i načine na koji to može učiniti (u pisanom ili elektroničkom obliku) jer se radi o istim načinima, što znači da su navedeni stavci 1. i 2. tog članka primjenjivi i na slučajeve podnošenja pritužbe (reklamacije). Dakle, nije dopušteno operatoru samostalno određivati načine podnošenja prigovora/pritužbe, osobito na način da umanjuje pravo korisnika glede načina podnošenja pritužbe (reklamacije), odnosno da korisniku oteža samo podnošenje prigovora/pritužbe.

Sukladno navedenom, inspektor zaključuje da je postupak rješavanja prigovora kod operatora, uključujući i način podnošenja istog, u cijelosti propisan člankom 50. ZEK-a. Stoga se i uvodne odredbe tog članka koje u stavcima 1. i 2. propisuju slučajeve i načine podnošenja prigovora primjenjuju na cijeli postupak podnošenja prigovora/reklamacije, a ne samo na podnošenje prigovora u prvom stupnju. Članak 50. stavak 13. ZEK-a samo propisuje pravo korisnika da na pisani odgovor operatora u prvom stupnju podnese pritužbu povjerenstvu pri operatoru kao i rok od 30 dana za podnošenje istoga, međutim, u odnosu na način podnošenja prigovora, o kojem se u ovom stavku niti ne govori, potrebno je primijeniti stavak 2. ZEK-a.

Oko navoda Iskona kojim se poziva na članak 29. stavak 2. Pravilnika, kojim je propisano da je operator, ukoliko ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obvezan korisnika na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora, inspektor pojašnjava kako se radi o odredbi koja je propisana izmjenama navedenog Pravilnika od 2016., dok je izmjenama ZEK-a od 2017., člankom 50. stavkom 2. ZEK-a, naknadno propisano pravo korisnika na ulaganja prigovora i u elektroničkom obliku.

Inspektor u ovom predmetu ističe da se radi o korisnicima koji su zapravo već koristili svoje pravo slanja prigovora (u prvom stupnju) elektroničkim putem te su nastavno na taj prigovor i zaprimili odgovor Iskona također elektroničkim putem, zatim, zbog nezadovoljstva odgovorom Iskona, pokušali su koristiti svoje pravo podnošenja daljnje pritužbe (reklamacije) ponovno elektroničkim putem, a što nije bilo prihvaćeno, jer kako Iskon navodi, korisnik se suprotno uputi o pravnom lijeku ponovno javlja na elektroničku adresu reklamacije@iskon.hr na koju se mogu podnositi prigovori samo u prvom stupnju, dok se reklamacije šalju povjerenstvu pri Iskonu samo u pismovnoj pošiljci, dakle, putem pošte. U ovakvim slučajevima po shvaćanju Iskona, za pretpostaviti je da bi korisnik trebao svoju pisanu reklamaciju sa svim dokazima ispisati na papiru

te takav pisani oblik u papirnatom obliku sa svim dokazima otpremiti isključivo putem ovlaštenog davatelja poštanskih usluga na adresu Iskona u Zagrebu, vodeći računa da takva pismovna pošiljka bude otpremljena kao pošiljka za koju kasnije i može dokazati da je i otpremljena (preporučena pošiljka, s povratnicom...).

Inspektor posebno ističe, da je sukladno članku 5. stavku 4. točke 2. ZEK-a, obveza HAKOM-a promicati interese korisnika usluga i osiguravati visoku razinu zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima, i to osobito omogućavati dostupnost jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova u skladu s odredbama ZEK-a.

Stoga je u cilju što učinkovitijeg, jednostavnijeg i pristupačnijeg postupka rješavanja sporova između korisnika i operatora, ispravno primjenjujući članak 50. ZEK-a Iskon obvezan omogućiti svojim korisnicima slanje pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za pritužbe potrošača pisanim ili elektroničkim putem.

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 njegovog primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis