

KLASA: UP/I-344-07/19-01/42

URBROJ: 376-05-2-19-21

Zagreb, 25. rujna 2019.

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 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da u obavijesti o sklopljenom ugovoru koje dostavlja korisniku na trajnom mediju u slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona unosi sljedeće:
 - 1.1. Informacije o vrsti ugovorene javne komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife – za govornu uslugu i uslugu pristupa internetu (duo usluga).
 - 1.2. Maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu usluge – za uslugu televizije, za govornu uslugu i uslugu pristupa internetu (duo usluga) te za govornu uslugu, uslugu pristupa internetu i uslugu televizije (trio usluga).
 - 1.3. Obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora – za govornu uslugu i uslugu pristupa internetu, odnosno za uslugu pristupa internetu i uslugu televizije (duo usluga) te za govornu uslugu, uslugu pristupa internetu i uslugu televizije (trio usluga).
 - 1.4. Adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge – za govornu uslugu i usluge televizije, zatim za govornu uslugu i uslugu pristupa internetu, odnosno govornu uslugu i uslugu televizije (duo usluga) te za govornu uslugu, uslugu pristupa internetu i uslugu televizije (trio usluga).
 - 1.5. Minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži – za govornu uslugu i uslugu pristupa internetu (duo usluga).
2. Operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba obavezan je započeti s postupanjem prema naloženom u točki 1. rješenja najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od primitka rješenja.
3. Operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba obavezan je postupati prema naloženom u točki 1.2. rješenja do 31. prosinca 2019.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 15. ožujka 2019. podnesak korisnice V.A. iz P. u svezi sklapanja ugovora na daljinu putem telefona s operatorom Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba (dalje: HT ili operator), naplate izlazne naknade i elektroničke komunikacijske infrastrukture ugrađene u njezinom posjedu. Uvidom u podnesak inspektor elektroničkih komunikacija utvrdio je, pored ostalog, da potvrda (obavijest) o sklopljenom ugovoru dostavljena korisnici ne sadrži sve informacije propisane 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).

Slijedom navedenog, inspektor elektroničkih komunikacija je od 24. svibnja do 25. rujna 2019. proveo inspekcijski nadzor po službenoj dužnosti nad HT-om radi utvrđivanja usklađenosti prilikom sklapanja ugovora na daljinu tj. radi provjere sadržaja pisane potvrde o sklopljenom ugovoru koju operator dostavlja korisniku na trajnom mediju prema odredbama navedenog pravilnika, odnosno Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 68/19), kojim su odredbe vezane za predmet nadzora izmijenjene tijekom nadzora i koje su stupile na snagu 1. kolovoza 2019. (članak 3. u svezi članka 9.) te koje će stupiti na snagu 1. siječnja 2020. (članak 2. u svezi članka 8.).

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 o uslugama) operatoru je propisana obveza da u slučaju sklapanja ugovora na daljinu (putem interneta ili telefonom) korisniku mora dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, a koja sukladno članku 9. stavka 3. predmetnog pravilnika mora sadržavati uvodnu obavijest kojom se korisnika obavještava da je na određeni datum i način dogovorio sklapanje ugovora kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora daljinskim putem za valjanost kojeg je potrebno dostaviti potvrdu svoje suglasnosti te na koje načine može potvrdu dostaviti, zatim informacije o vrsti ugovorene javne komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife, informaciju o dokumentima koji čine pretplatnički ugovor te gdje ih korisnik može zatražiti i pogledati, informaciju o trajanju ugovora, informaciju o trajanju i posljedicama isteka promotivnog razdoblja ako ga ima kao i načinima otkazivanja ugovorene usluge prije isteka promotivnog razdoblja, jasno istaknutu naznaku da pretplatnički ugovor nije sklopljen dok korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti, jasno naveden rok za raskid pretplatničkog ugovora sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, informaciju o načinima na koje korisnik može podnijeti zahtjev za raskid ugovora koji uključuju i raskid elektroničkim putem te putem telefona, informaciju da u slučaju povrata uređaja korisnik mora u roku od 90 dana od povrata uređaja dostaviti operatoru podatke temeljem kojih mu operator može izvršiti povrat plaćenog iznosa, a protekom kojeg operator neće biti odgovoran za neizvršavanje povrata novčanih sredstava te sve informacije iz obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa sukladno članku 8. stavku 4. predmetnog pravilnika, a koje moraju sadržavati naziv i sjedište pravne osobe odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe, vrstu usluge koja se ugovara, sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje dodatne naknade i naziv stavki cjenika prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade, maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave usluge, obvezu i način mjerenja brzine u slučaju prigovora kod ugovora za usluge pristupa internetu, trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog te upozorenje kako se pretplatnički odnos nakon isteka razdoblja obveznog trajanja nastavlja na neodređeno vrijeme, adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj mreži, adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene usluge, adresu elektroničke pošte na koju korisnik želi primati obavijesti u slučajevima kada ugovara usluge pristupa internetu, pravo na probni rok u slučaju ugovaranja usluge pristupa internetu putem pokretne mreže korištenjem podatkovnog uređaja (*USB stick*) te minimalnu brzinu pristupa internetu u nepokretnoj mreži kod ugovora za usluge pristupa internetu.

U svezi navedenih obveza operatora potrebno je napomenuti kako je Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 68/19) koji stupa na snagu 1. siječnja 2020., ali je odredba članka 3. istoga stupila na snagu 1. kolovoza 2019., ostala neizmijenjena odredba članka 9. stavka 3. u dijelu koji se odnosi na obvezni sadržaj obavijesti o sklopljenom ugovoru, a koja mora sadržavati sve informacije iz obrasca zahtjeva sukladno članku 8. stavku 4. pravilnika, dok se navedeni članak 8. mijenja u potpunosti odnosno novi članak 8. postaje važeći s 1. siječnja 2020., a odredba koja propisuje sadržaj obrasca zahtjeva sadržana je sada u stavku 9. članka 8. i izostavljena je obveza o maksimalnom roku za uspostavu priključne točke i uspostave usluge kao i adresa priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži. Ipak, nedvojbeno je kako obavijest o sklopljenom ugovoru mora sadržavati i sve informacije iz obrasca zahtjeva, bez obzira na pogrešno navođenje članka 8. stavka 4. u Pravilniku o uslugama.

Također, Pravilnikom o uslugama, u članku 12. stavka 1. propisano je da operator pri zasnivanju pretplatničkog odnosa pretplatniku/korisniku dodjeljuje pretplatnički broj iz raspona brojeva dodijeljenih od HAKOM-a primarnom dodjelom.

Provedenim inspekcijskom nadzorom utvrđeno je da HT krši odredbe Pravilnika o uslugama prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona za pojedine vrste usluga (pojedinačne usluge odnosno duo ili trio usluge), jer pisane potvrde o sklopljenom ugovoru koje dostavlja korisniku na trajnom mediju ne sadrže sve propisane podatke, i to u bitnome kako slijedi:

- Odredbu članka 9. stavka 3. Pravilnika o uslugama, jer pisane potvrde o sklopljenom ugovoru ne sadrže informacije o vrsti ugovorene javne komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife pa mu je naloženo kao u točki 1.1. rješenja;
- Odredbe članka 9. stavka 3. u svezi članka 8. stavka 4. Pravilnika o uslugama, jer pisane potvrde o sklopljenom ugovoru ne sadrže maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave usluge, obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora, adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge te minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži pa mu je naloženo kao u točkama od 1.2. do 1.5. rješenja;
- Odredbu članka 12. stavka 1. Pravilnika o uslugama, jer pisane potvrde o sklopljenom ugovoru ne sadrže uvijek podatak o pretplatničkom broju korisnika koji se dodjeljuje pri zasnivanju pretplatničkog odnosa.

U postupku inspekcijskog nadzora HT se nije protivio utvrđenim činjenicama, osim u dijelu koji se odnosi na ispisivanje pretplatničkog broja korisnika. Navodi da je pristupio otklanjanju navedenih nepravilnosti prepoznatih prilikom korištenja aplikacije Donat za prodaju na daljinu putem telefona, a pretplatničke brojeve ispisuje na obavijestima kada oni postoje u sustavu, dok za nove ugovore broj još nije dodijeljen pa ga nije moguće odmah ispisati. Nadalje, dopisom od 16. rujna 2019. traži dodatni rok od 60 dana radi usklađenja. Međutim, kako je već na zapisnik o usmenoj raspravi od 6. lipnja 2019. HT izjavio kako nepravilnosti planira riješiti u sklopu projekta usklađivanja s novim odredbama Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15 i 14/19) koje stupaju na snagu 1. kolovoza 2019. te uzimajući u obzir da je već duže vrijeme upoznat s navedenim nepravilnostima, zahtjev za dodatnim rokom nije u cijelosti prihvaćen.

Nastavno na izneseno, radi ispravnog postupanja operatora prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona i točnog informiranja korisnika usluga u cilju njihove potpune zaštite u osjetljivom postupku prodaje na daljinu, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 112. stavka 1. točke 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) u vezi s člankom 9. stavkom 3. Pravilnika o uslugama riješio kao u točkama 1. i 2. izreke rješenja, dok je sukladno odredbi članka 2. Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 68/19), kojom je izmijenjen članak 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), a koje izmjene stupaju na snagu 1. siječnja 2020., riješio kao u točki 3. izreke 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., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis