

KLASA: UP/I-344-07/17-01/88
URBROJ: 376-10-17-1
Zagreb, 9. lipnja 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), te članka 23. st. 1., 2. i 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnice [REDACTED] u postupku inspekcijskog nadzora radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Utvrđuje se da je Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 odgovoran za nepravovremeni prijenos broja [REDACTED] korisnice [REDACTED], te mu se nalaže isplatiti korisnici [REDACTED] naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 2.160,00 kn, u roku 8 dana od primitka ovog rješenja te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 12. svibnja 2017. zaprimila prijavu korisnice [REDACTED] radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja [REDACTED]. Naime, korisnica je 19. travnja 2017. preko internetske stranice www.bonbon.hr operatoru Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT) podnijela Zahtjev za prijenos broja [REDACTED] iz mreže operatora VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: VIPnet). Korisnica je istog dana dobila povratnu informaciju od sustava HT-a kako će prijenos biti obavljen 25. travnja 2017. u vremenskom okviru od 8 do 11 sati.

Prema tvrdnji korisnice, HT je trebao prijenos obaviti 25. travnja 2017. u tarifu BonBon. Međutim, korisnica je 21. travnja 2017. dobila SMS poruku od HT-a s obavijesti da je operator TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 d, Zagreb (dalje: TELE2) odbio prijenos broja zbog neispravnog Zahtjeva. Nakon toga, korisnica je 25. travnja 2017. kontaktirala BonBon službu za korisnike, te je dobila informaciju da je prijenos storniran jer je u zahtjevu krivo naveden davatelj broja (TELE2) i da je potrebno ponoviti zahtjev za prijenos s ispravnim davateljem broja. Korisnica ističe kako je 28. travnja 2017. ponovila Zahtjev za prijenos broja, a koji je realiziran 4. svibnja 2017.

Nadalje, korisnica tvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja jer prilikom popunjavanja Zahtjeva na internetskoj stranici nije trebala unositi podatke o trenutnom operatoru odnosno davatelju broja, budući da isto nije propisano Pravilnikom o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik). Na temelju navedenog, korisnica je HT-u podnijela zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 25. travnja 2017. do 4. svibnja 2017., a koji je HT odbio iz razloga što je pretplatnički broj trajno isključen iz elektroničke komunikacijske

mreže davatelja broja. Naime, broj _____ nije evidentiran u mreži upisanog davatelja broja (TELE2), te stoga TELE2 nije bio u mogućnosti odobriti prijenos za broj koji se ne nalazi u njihovoj mreži.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. st. 8. Pravilnika zatraženo je 18. svibnja 2017. očitovanje HT-a o razlozima neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja.

HT u svom očitovanju od 1. lipnja 2017. osporava isplatu naknade te da ostaje pri navodima iznesenim u korespondenciji s korisnicom, te da je prijenos broja odbijen jer je korisnica prilikom ispunjavanja obrasca Zahtjeva za prijenosom broja navela pogrešan podatak o postojećem operatoru. HT ističe kako je u roku propisanom Pravilnikom započeo s procesom odobravanja prijenosa broja sa željenim datumom na dan 25. travnja 2017. s podacima dobivenim od korisnice, te da HT ne može mijenjati podatke na zahtjevu.

Nadalje, HT navodi kako je za prijenos broja potrebna provjera mogućnosti prijenosa broja i od strane davatelja broja. Operator TELE2, a kojeg je korisnica navela kao davatelja broja i kao operatora čije usluge koristi, posljedično je odbio zahtjev za prijenos broja _____, navodeći kako isti nije evidentiran u njegovoj mreži. HT je o prethodno navedenom obavijestio korisnicu SMS porukom. Nakon toga, korisnica je preko internetske stranice www.bonbon.hr pokrenula drugi zahtjev 28. travnja 2017. sa željenim datumom prijenosa 4. svibnja 2017., a koji je i realiziran navedenog datuma u 10:37 sati.

Na temelju zahtjeva korisnice i očitovanja HT-a, inspektor je zaključio da je HT postupio protivno Pravilniku, odnosno obrascu Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika) jer je primorao korisnicu popunjavati podatke na internetskoj stranici www.bonbon.hr koje nije trebala popunjavati. Naime, u točki 1. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika) je jasno navedeno da podatke o davatelju i primatelju broja te podatak o vrsti postojećeg korisničkog odnosa u mreži davatelja broja, popunjava operator kojemu se zahtjev podnosi, odnosno primatelj broja, a ne korisnik. Također, korisnica je ispravno popunila podatke koje su označeni da ih popunjava korisnik (broj za koji se traži prijenos, ime, prezime, adresa i kontakt podaci krajnjeg korisnika), a kako je i navedeno pod točkom 2. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika).

Inspektor je zaključio kako HT nije uskladio obrazac na internetskoj stranici www.bonbon.hr s obrascem koji je propisan Pravilnikom, te je korisnicu naveo na popunjavanje podataka koje nije bila dužna popunjavati, uslijed čega broj _____ nije prenesen u mrežu HT-a (tarifa BonBon) na predviđeni datum i vremenski okvir prijenosa (25. travnja 2017. od 8 do 11 sati). Dodatno, HT je imao mogućnost provjere davatelja broja u vlastitom sustavu kao i u sustavu e-Prenosivost, a koji je dostupan na internetskoj stranici HAKOM-a te je mogao ispraviti podatak o davatelju broja. Također, člankom 18. stavkom 1. točkom a. Pravilnika je propisano kako se Zahtjev za prijenos broja može odbiti u slučaju kada su pogrešno navedeni: ime, prezime i broj za koji se traži prijenos, ali ne i u slučaju kada se navede pogrešan podatak o operatoru davatelju broja kojeg korisnik nije dužan unositi.

Zaključno, HT je dužan korisnici isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 25. travnja 2017. od 11 sati do 4. svibnja 2017. do 10:37. (216 sati) u iznosu od 2.160,00 kn.

Naime, HT je bio obvezan naknadu isplatiti korisnici u iznosu od 10 kuna za svaki sat nepravovremenog prijenosa broja, sukladno članku 23. stavku 1. Pravilnika. Provjerom zapisa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva, vidljivo je da je prijenos broja izvršen 4. svibnja 2017. u 10:37 sati.

Slijedom navedenog, temeljem članka 23. st. 1., 2. i 8. Pravilnika, riješeno je kao u izreci ovoga rješenja. Navedeno rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka istog.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2.  , UP-osobnom dostavom
3. U spis

