

KLASA: UP/I-344-07/17-01/36

URBROJ: 376-10-17-7

Zagreb, 6. lipnja 2017.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i članka 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) te članka 67. stavka 6. 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), po prijavi korisnika

, u postupku inspekcijskog nadzora radi isplate naknade za kašnjenje u aktivaciji usluge protiv trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Nalaže se trgovačkom društvu VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, da korisniku u roku od osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati naknadu radi kašnjenja u realizaciji usluge na broju za razdoblje od 11. rujna 2016. do 20. rujna 2016., u iznosu od 2.160,00 kn te dokaz o isplati naknade dostavi inspektoru elektroničkih komunikacija u daljnjem roku osam (8) dana.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 13. ožujka 2017. prijavu korisnika (dalje: korisnik), protiv trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: VIPnet), vezano uz neisplatu naknade za kašnjenje u realizaciji telefonske usluge na broju

Naime, korisnik je VIPnet-u 28. srpnja 2016. podnio Zahtjev za prijenos broja iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, u mrežu operatora VIPnet te Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Prema tvrdnji korisnika telefonska usluga je trebala biti aktivirana u roku pet (5) dana od dana potpisivanja Zahtjeva za prijenos broja, međutim, korisniku je usluga aktivirana tek 20. rujna 2016., 54 dana nakon podnošenja zahtjeva.

Korisnik se obratio VIPnet-u za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja nakon čega je VIPnet prihvatio odgovornost za kašnjenje u realizaciji usluge za razdoblje od 11. rujna 2016. do 20. rujna 2016., te je voljan isplatiti naknadu za devet (9) dana kašnjenja u iznosu 2.160,00 kn. Međutim, korisnik smatra da mu je VIPnet dužan isplatiti naknadu za razdoblje od 4. kolovoza 2016. do 20. rujna 2016., sukladno članku 14. stavak 1. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16).

Iako je korisnik u svom zahtjevu inspektoru elektroničkih komunikacija HAKOM-a zatražio postupanje po članku 23. Pravilnika o prenosivosti broja, inspektor je uvidom u prijavu korisnika, kao i uvidom u Centralnu administrativnu bazu podataka (dalje: CABP) utvrdio da se ne radi o kašnjenju u prijenosu broja već o kašnjenju aktivacije usluge te je bilo nužno primijeniti članak 67. 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). S obzirom na postojanje opravdanog razloga za pokretanje postupka sukladno članku 67. stavku 6. Pravilnika, zatraženo je 24. ožujka 2017. očitovanje VIPnet-a o razlozima neisplate naknade korisniku.

Iz dostavljene prijave i priložene dokumentacije VIPnet-a od 11. travnja 2017. proizlazi da je korisnik zatražio 28. srpnja 2016. prijenos usluge na broju 38549349389 u mrežu VIPnet-a, s kojim je i ugovorio telefonsku uslugu te je usluga trebala biti realizirana najkasnije 11. rujna 2016., odnosno 45 dana od dana potpisivanja Jedinствene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Jedinствena izjava). VIPnet ističe kako je prijenos navedenog broja i telefonske usluge realiziran 20. rujna 2016.

VIPnet navodi kako je pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora s prodajnim partnerom VIPnet-a i to trgovačkim društvom Moderne Komunikacije d.o.o., Banjavčičeva 22, Zagreb te da je zbog administrativne pogreške unošenja Zahtjeva za prijenos broja i Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u sustav VIPnet-a, tek 7. rujna 2016. preuzeo u rad navedene zahtjeve.

Također, VIPnet je priznao da je do kašnjenja u realizaciji usluge došlo njegovom krivicom te kako je od korisnika zatražio podatke o računu na koji bi mu mogao isplatiti naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge u iznosu od 2.160,00 kn, a što je korisnik odbio smatrajući da ima pravo na naknadu sukladno članku 14. stavku 1. Pravilniku o prenosivosti broja.

Inspektor je analizirao zahtjev korisnika i očitovanje VIPnet-a te je zaključio da je VIPnet napravio pogrešku jer nije korisniku realizirao uslugu u roku 45 dana od dana potpisivanja Jedinствene izjave, kako je propisano čl. 66. st. 13. Pravilnika, već 20. rujna 2016., a što je kašnjenje od devet (9) dana u realizaciji usluge.

Nadalje, inspektor je zaključio da je propustom VIPnet-a korisnik zakinut za isplatom naknade za devet (9) dana kašnjenja u realizaciji usluge. Uvidom u CABP tvrdeno je da je usluga u konačnici aktivirana 20. rujna 2016., što je unutar propisanog roka za prijenos broja od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja (HT) zaprimio Zahtjev za prijenos broja, tako da se kašnjenje može računati samo za kašnjenje u realizaciji usluge i to za razdoblje od 11. rujna 2016. do 20. rujna 2016.

Stoga, inspektor zaključuje kako korisnik ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji zatražene usluge za razdoblje od 11. rujna 2016. do 20. rujna 2016. (9 dana) u iznosu od 2.160,00 kn, a koju mu je dužan isplatiti VIPnet, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika. Naknada iznosi 240 kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do realizacije usluge.

Slijedom navedenog, temeljem članka 67. stavku 1. 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, 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**

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

Dostaviti:

1. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb – UP-osobna dostava
2. - UP-osobna dostava
3. U spis

