

KLASA: UP/I-344-07/17-01/124

URBROJ: 376-05-17-1

Zagreb, 16. studenog 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i 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 pokrenutom po prijavi T. M. iz O. protiv operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je operator javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb 6. listopada 2017. izvršio prijenos pogrešnog broja 38591xxxxxxx, radi čega je korisnica broja I. M. iz O. bila bez mogućnosti korištenja usluge od 6. listopada 2017. do 24. listopada 2017., odnosno 18 dana.
2. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. iz Zagreba da u roku od osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati zakonskom zastupniku korisnice T. M. iz O. naknadu zbog nemogućnosti korištenja usluge u razdoblju iz točke 1. rješenja u iznosu od 3.600,00 kn (tritisućešestokuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 5. listopada 2017. zahtjev za rješavanjem spora T. M. iz O. Podnositeljica predmetnog zahtjeva navodi kako je 4. listopada 2017. na broj 38591xxxxxxx koji 2-3 godine koristi njezina maloljetna kćer i unaprijed plaća usluge (pre-paid korisnik) pristigla poruka operatora Tele2 d.o.o. kako je odobren prijenos predmetnog broja iz mreže operatora VIPnet d.o.o. iz Zagreba (dalje: VIP) u mrežu operatora Tele2 d.o.o. i da će 6. listopada 2017. prijenos biti obavljen. Odmah se obraća operatorima, najprije VIP-u, zatim Tele2 d.o.o., kojem u bitnome navodi da prijenos predmetnog broja nije zatražen, odnosno da se radi o broju njezine kćeri, ali ne dobiva jasan odgovor, osim da je zahtjev za prijenos broja pokrenula V. B. i da se prijenos ne može spriječiti.

Postupajući po predmetnom zahtjevu HAKOM 6. listopada 2017. traži očitovanje operatora Tele2 d.o.o. kao primatelja broja, dostavlja mu presliku zahtjeva na uvid te istoga dana zaprima odgovor, u kojem stoji da su izvršene sve potrebne provjere, odnosno da operator Tele2 d.o.o. ima uredan zahtjev za prijenos broja podnesen po V. B., da je zakonito pokrenuo postupak prijenosa, da nema uvid u podatke o korisniku predmetnog broja u mreži operatora VIP, ali da će u slučaju opravdanosti prigovora izvršiti povrat u mrežu VIP-a tj. davatelja broja. U privitku odgovora dostavlja preslike zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u Tele2 mrežu te zahtjeva za prijenos broja zaprimljenih 3. listopada 2017. kod njihova maloprodajnog partnera Bravotel d.o.o., Tele2

centar Šibenik. Prema dostavljenoj dokumentaciji te prema podacima iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP), V. B. iz Š. podnijela je zahtjev za prijenos broja 38591xxxxxxx, broj je prenesen u mrežu primatelja broja 6. listopada 2017., a u zahtjevu za prijenos broja, za vrstu postojećeg korisničkog odnosa u mreži davatelja broja (VIP), stoji da se radi o registriranom pre-paid korisniku.

Nastavno na izneseno, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je sukladno ovlastima iz članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), primjenjujući odredbu članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik) kojom je propisana naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, predmetni zahtjev za rješavanjem spora prihvatio kao prijavu radi isplate naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja. Tako je 13. listopada 2017. od operatora VIP, odnosno 16. listopada 2017. od podnositeljice zahtjeva zatražio provjeru registracije predmetnog broja 38591xxxxxxx te utvrdio da predmetni broj nije registriran, što je u suprotnosti s podatkom iz zahtjeva za prijenos broja, a koji (podatak) je opet kontradiktoran navodu iz očitovanja operatora Tele2 d.o.o. od 6. listopada 2017. o tome da nema podatke o korisniku broja. Nadalje, podnositeljica zahtjeva dostavila je i presliku SIM kartice sa serijskim brojem kao dokaz te ispis žalbe na prijenos broja od 8. listopada 2017. upućene operatoru Tele2 d.o.o., u kojoj, pored ranije navedenih činjenica, postavlja upit kako je moguće izvršiti prijenos broja za drugu osobu bez fizičke SIM kartice koja nosi telefonski broj i koju ona posjeduje tj. koristi kćer I. M. Naglašava da predmetni broj više nije u funkciji od 6. listopada 2017., odnosno da je kćer ostala bez usluge te zahtjeva rješavanje problema.

Radi utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja inspektor elektroničkih komunikacija obavio je 19. listopada 2017. u Šibeniku inspekcijski pregled kod maloprodajnoj partnera Bravotel d.o.o., Kovinska 4a, Zagreb, u prodajnom mjestu – poslovnici Tele2 Centar City Life Šibenik te očevid kod V. B. Provedenim inspekcijskim pregledom i očevidom utvrđeno je da je predmetni broj 6. listopada 2017. pogrešno prenesen u mrežu primatelja broja Tele2 d.o.o., odnosno da je V. B. omaškom zatražila prijenos pogrešnog broja 38591xxxxxxx, umjesto svojeg broja 38591xxxxxxx. Zaposlenica poslovnice zaprimila je zahtjev za prijenos predmetnog broja, iako je sumnjala da je V. B. korisnica istog broja, zatražila je, ali nije i obavila uvid u SIM karticu kao dokaz, jer istu V. B. nije nikada ni posjedovala niti je obavila jednostavnu provjeru pozivom na predmetni broj te je proizvoljno i bez dokaza unijela u zahtjev podatak da se radi o registriranom pre-paid korisniku, da bi naposljetku, 6. listopada 2017., V. B. uključila uslugu na drugi, novi broj 38595xxxxxxx, dok predmetni broj ostaje prenesen u mreži primatelja broja izvan funkcije tj. bez mogućnosti korištenja usluga.

Stoga je inspektor elektroničkih komunikacija zahtjevom od 24. listopada 2017. zatražio od oba operatora da putem CABP odmah otklone grešku odnosno predmetni broj vrate u mrežu davatelja broja VIP te da primatelj broja Tele2 d.o.o. riješi žalbu na prijenos broja T. M. sukladno Pravilniku.

Predmetni broj operatori vraćaju u mrežu davatelja broja 24. listopada 2017., a primatelj broja Tele2 d.o.o. u odgovoru od 25. listopada 2017. navodi da je o tome obavijestio T. M. te riješio njezinu žalbu na pogrešan prijenos broja. Zaključuje da je prijenos izvršio na temelju urednog i valjanog zahtjeva za prijenos broja, da nije obvezan obavljati uvid u SIM karticu radi provjere i da nije obvezan platiti naknadu propisanu Pravilnikom, tek da mu je žao što je T. M. bila onemogućena u korištenju usluga.

Imajući u vidu utvrđene činjenice, inspektor je razmotrio je li podnositeljica, čiji broj je prenesen bez njezinog znanja i zahtjeva, u ovom slučaju ovlaštena tražiti isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja. Također, provjerio je identitet podnositeljice i korisnice predmetnog broja i utvrdio da je predmetni broj vezan uz SIM karticu serijskog broja xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx koju posjeduje podnositeljica.

Nepravovremeni prijenos broja iz članka 2. stavka 1. točke 7. Pravilnika je svaki prijenos broja izvan datuma i vremenskog okvira zapsanog u CABP, uključujući i slučajeve u kojima nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva, odnosno nemogućnosti korištenja usluge, kao i kašnjenja u slučaju neopravdanog odbijanja ili odgode.

Sukladno članku 23. Pravilnika, pravo na naknadu za prijenos broja ima podnositelj zahtjeva za prijenos broja. Nije sporno da podnositeljica nije tražila prijenos broja, već je njezin broj prenesen greškom, prilikom postupanja po zahtjevu druge osobe. Međutim, odbiti podnositeljici status ovlaštenika na naknadu zato što ona nije podnositelj zahtjeva za prijenos broja, već se, bez vlastitog znanja i krivnje našla u situaciji da zbog pogrešaka operatora prilikom prijenosa broja ostane bez usluge, značilo bi tumačenje propisa suprotno njegovoj svrsi i cilju.

Svrha Pravilnika je omogućiti jednostavan, ali siguran postupak prijenosa broja, u cilju održavanja dinamičnog tržišnog natjecanja između operatora, a na korist krajnjih korisnika. U tom postupku mora se omogućiti brzina i jednostavnost, ali i zaštita prava osoba čiji bi brojevi mogli biti preneseni bez njihovog znanja i volje. Stoga se pod pojmom „podnositelja zahtjeva“ treba smatrati i osobu koja je bez svoje volje dovedena u taj položaj, zbog pogreške operatora primatelja broja.

U ovom predmetu operator Tele2 d.o.o. počinio je niz propusta koji su u konačnici doveli do nemogućnosti korištenja usluge.

Tele2 d.o.o. propustio je odbiti zahtjev V. B. za prijenos broja radi pogrešnih podataka prema članku 18. stavku 1. točki 1. Pravilnika, imajući u vidu da ista nije dala na uvid SIM karticu po upitu kod maloprodajnog partnera, iako je to bila obvezna prema članku 12. stavku 2. Pravilnika, pogrešno je i bez dokaza maloprodajni partner unio u zahtjev za prijenos broja podatak da se radi o registriranom pre-paid korisniku u mreži VIP-a, iako je mogao obaviti dodatnu, jednostavnu provjeru predmetnog broj upućivanjem poziva ili postavljanjem upita VIP-u. Predmetni broj Tele2 d.o.o. prenio je u svoju mrežu po zahtjevu za prijenos broja V. B., ali joj nije dodijelio preneseni broj, već ga je ostavio u svojoj mreži izvan funkcije (!), a njoj dodijelio odnosno uključio drugi, novi broj koji nije unesen u zahtjev, umjesto da je zahtjev poništio i obavio ponovno provjeru te, iako je zaprimio prigovor T. M. i prije prijenosa broja i nakon prijenosa broja, nije proveo postupak provjere niti kod vlastitog maloprodajnog partnera niti kod VIP-a, odnosno kod T. M., a čiji prigovor opet nije riješio u roku od sedam (7) radnih dana suprotno članku 23. stavku 6. Pravilnika. Opisanim postupanjem u prijenosu broja Tele2 d.o.o. prouzročio je nemogućnost korištenja usluge korisnici I. M. na broju 38591xxxxxxx, najmanje od 6. listopada 2017. do 24. listopada 2017., kako je navedeno u točki I rješenja.

Naknada za slučaj nepravovremenog prijenosa broja iznosi 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa, a obračunava se najviše za petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa pa je određena naknada od 3.600 kn (tritisućešestokuna) sukladno članku 23. stavkama 2. i 3. Pravilnika, odnosno, odlučeno je kao u točki 2. rješenja.

Stoga je, nastavno na činjenično stanje utvrđeno inspekcijskim nadzorom provedenim od 13. listopada do 15. studenog 2017., inspektor elektroničkih komunikacija na temelju članka 112. ZEK-a, u vezi s člankom 23. Pravilnika te na temelju članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješio kao u izreci 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. T. M. – UP-osobna dostava
2. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis