

KLASA: UP/I-344-07/17-01/98

URBROJ: 376-10-17-5

Zagreb, 18. listopada 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, 71/14 i 72/17) 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 korisnice:

po [redacted] u postupku inspekcijskog nadzora radi kašnjenja u realizaciji usluge, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi [redacted].

### RJEŠENJE

- I. Nalaže se trgovačkom društvu VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb da korisnici [redacted] u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati naknadu radi kašnjenja u realizaciji usluge na broju [redacted] za razdoblje od 18. listopada 2016. do 28. listopada 2016. u iznosu od [redacted] kn.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu iz točke I. da dokaz o isplati naknade dostave inspektoru elektroničkih komunikacija u daljnjem roku od osam (8) dana od dana isplate.

### Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 20. veljače 2017. predstavku korisnice [redacted] (dalje: korisnica) po [redacted] protiv trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: VIPnet), vezano uz kašnjenje u realizaciji usluge na broju [redacted].

Naime, korisnica je 29. rujna 2016. s VIPnet-om, putem prodajnog predstavnika Significo d.o.o., potpisala Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: jedinstvena izjava) Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT) te Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (Homebox telefonska usluga). Također, korisnica navodi kako je prilikom promjene operatora došlo do kašnjenja realizacije usluge od 17. listopada 2016. do 28. listopada 2016. (12 dana) kada joj je dostavljen uređaj Homebox.

S obzirom na postojanje opravdanog razloga za pokretanje postupka sukladno članku 67. stavku 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik), zatraženo je 26. srpnja 2017. očitovanje od VIPnet-a.

VIPnet u svom očitovanju od 11. kolovoza 2017. navodi kako je 29. rujna 2017. s korisnicom izvan poslovnih prostora ugovoreno zasnivanje pretplatničkog ugovora za fiksnu uslugu za tarifni model Homebox Telefon te je obostrano potpisana jedinstvena izjava u svrhu prijenosa broja iz mreže HT-a u mrežu VIPnet-a. Isto tako, ugovorena je kupoprodaja uređaja Huawei F362.

VIPnet u bitnom ističe kako je korisnica prilikom sklapanja ugovora kao svoju kućnu adresu navela [redacted], što je i navedeno na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Korisnici je istog dana predana predugovorna obavijest s uputom na pravo na raskid ugovora o kupoprodaji uređaja Homebox u roku 14 dana od primitka uređaja Homebox. Nadalje, VIPnet navodi da je dostavu uređaja Homebox obavljao Overseas Express (dalje: OEX), prema čijim informacijama je kurir u nekoliko navrata pokušavao isporuku pošiljke u mjesto [redacted] da mu je adresa [redacted] bila nepoznata, a korisnica se nije javljala. Nakon toga, prema informacijama dobivenim od strane OEX-a, VIPnet je telefonskim putem prema Službi za korisnike OEX-a promijenio adresu isporuke pošiljke u [redacted] te je nakon promjene iste pošiljka uspješno dostavljena 28. listopada 2017.

Uzevši u obzir podatke o primitku uređaja Homebox od strane korisnice 28. listopada 2016. kao nesporne, VIPnet navodi da je petnaestog dana od primitka uređaja Homebox, i to 12. studenog 2016., zaprimio poruku elektroničke pošte s neverificirane adrese [redacted] s podacima korisnice i prigovorom na „bežični telefon Homebox“, po isteku roka od 14 dana od primitka uređaja Homebox. Isti prigovor potpisan od strane korisnice je poslan VIPnet-u dana 21.11.2016.

VIPnet je uvažavajući okolnost da korisnica radi svog invaliditeta spada u osjetljivu kategoriju korisnika, kontaktirao korisnicu i ponudio joj zamjenu Homebox uređaja. Naime, korisnici je ponuđena zamjena HUAWEI F362 uređaja za ALCATEL 20.08G koji je prilagođen osobi s oštećenjem vida (izgovaranje biranih brojeva i stavki izbornika, SOS tipka, velike tipke, ekran s velikim znakovima i dugo trajanje baterije), a koji je korisnica i prihvatila.

VIPnet zaključno navodi kako je radi čekanja na dostavu uređaja Homebox, što nije greška korisnice, izvršeno knjižno odobrenje računa za listopad 2016. za Homebox uslugu, te je dodatno korisnici, dodijelio 100% popusta na računima za Homebox uslugu za obračunska razdoblja za mjesec lipanj i srpanj 2017., što je ona i prihvatila.

Inspektor je analizirao zahtjev korisnice i očitovanje VIPnet-a te je zaključio da je korisnica 29. rujna 2016. izvan poslovnih prostora podnijela zahtjev za prijenos broja [redacted] te sklopila ugovor za korištenje usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Homebox (tarifni model Homebox Telefon).

Korisnica je prilikom sklapanja ugovora i potpisivanja jedinstvene izjave navela ispravnu adresu za dostavu opreme te računa i obavijesti, i to [redacted] (dostavna pošta), ali zbog krivice dostavne službe OEX oprema za korištenje usluge (uređaj Homebox) nije dostavljena na vrijeme, te je došlo do kašnjenja realizacije usluge u razdoblju od 18. do 28. listopada 2016. (11 dana).

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva, utvrđeno je da je broj [redacted] prenesen u mrežu VIPnet-a 17. listopada 2016. Budući da je navedeni broj prenesen u mrežu VIPnet-a u roku 45 dana od dana sklapanja ugovora, ali do realizacije usluge je došlo tek 28.

listopada 2016., inspektor zaključuje kako je VIPnet odgovoran za kašnjenje te mora korisnici platiti naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge na broju \_\_\_\_\_ za razdoblje od 18. do 28. listopada 2016. (11 dana) u iznosu od \_\_\_\_\_ kn, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika.

Naime, naknada za kašnjenje u ovom konkretnom slučaju iznosi \_\_\_\_\_ 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, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. \_\_\_\_\_ – UP-osobna dostava
3. U spis

