

KLASA: UP/I-344-07/17-01/119

URBROJ: 376-10-17-1

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

protiv operatora javnih komunikacijskih usluga Iskon Interneta d.d., Zagreb, Garićgradska 18, u postupku inspekcijskog nadzora radi utvrđivanja kašnjenja u realizaciji usluge prilikom promjene operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se trgovačkim društvima Iskon Internet d.d., Zagreb, Garićgradska 18 i Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 da korisnici
u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplate
naknade radi kašnjenja u raskidu ugovora prilikom promjene operatora na broju
za razdoblje od 4. siječnja 2017. do 9. veljače 2017. u ukupnom iznosu od
kn, odnosno svaki u iznosu od kn.
2. Nalaže se trgovačkim društvima iz točke 1. da dokaze o isplati naknada 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 3. travnja 2017. zahtjev za rješavanje spora korisnice (dalje: korisnica) vezan uz kašnjenje u realizaciji usluge na broju prilikom promjene operatora sa Iskon Interneta d.d., Zagreb, Garićgradska 18 (dalje: Iskon) na Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 (dalje: HT), zbog čega je korisnica neopravdano primala račune od Iskona.

U konkretnom slučaju korisnica u bitnom navodi da je zatražila prijenos broja iz Iskona u HT. Napominje kako joj je HT 17. listopada 2016. uključio broj i od tada koristi usluge HT-a. Ukazuje kako joj je navedenog dana HT isključio broj te od tada ne koristi usluge na navedenom pretplatničkom broju. Stoga smatra da nije u obvezi platiti ispostavljene račune Iskonu za razdoblje od 17. listopada 2016. do 9. veljače 2017., obzirom da je istu uslugu istovremeno plaćala drugom operatoru. Navodi da do dana podnošenja prigovora, broj nije aktivan, odnosno da prijenos broja iz Iskona u HT nije izvršen, a korisnica je bila

u obvezi plaćati uslugu koju tuđom greškom nije koristila. Također, navodi da je Iskon neopravdano tri puta odbijao zahtjev za prijenos broja umjesto da je u suradnji s HT-om zahtjev ispravljen. Traži povrat plaćenih iznosa i oslobođenje daljnjih plaćanja.

Inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je izvršio uvid u spise HAKOM-a klase: i klase: te je po službenoj dužnosti pokrenut postupak inspekcijskog nadzora nad postupanjem operatora Iskon i HT, a u svrhu utvrđenja jesu li navedeni operatori u postupku prijenosa broja postupali sukladno članku 66. 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).

U ovom inspekcijskom nadzoru utvrđeno je kako slijedi.

Dana 1. veljače 2017. Iskon je temeljem zaprimljene jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu pretplatničkog odnosa s postojećim operatorom, 9. veljače 2017. izvršio prijenos broja iz mreže Iskona u HT. Unatoč tome što iz dostavljene dokumentacije proizlazi da je prva jedinstvena izjava potpisana od strane korisnika 19. studenog 2016., do promjene operatora i raskida pretplatničkog odnosa s Iskonom na broju došlo je tek 9. veljače 2017.

Prema tvrdnjama Iskona, prijenos broja je prvi put odbijen jer na jedinstvenoj izjavi u polju adrese je neispravno naveden ID usluge, a drugi i treći put prijenos nije izvršen jer nije bio naveden broj koji se prenosi, a korisnica je koristila dva telefonska broja u Iskonu. Ispravnu jedinstvenu izjavu Iskon je zaprimio tek 14. siječnja 2017. te je prijenos navedenog broja izvršen 9. veljače 2017. Za cijelo to razdoblje, Iskon je ispostavljao račune korisnici.

Inspektor je u ovom postupku utvrđivao razloge zbog kojih su odbijane jedinstvene izjave koje je HT dostavljao Iskonu, zbog čega je došlo do kašnjenja u realizaciji usluge uslijed prelaska na novog operatora.

Iz dokumentacije koju je HT u predmetu klasa: dostavio HAKOM-u, proizlazi da je broj aktiviran korisnici kao drugi priključak 9. veljače 2017., na temelju jedinstvene izjave od 17. siječnja 2017. Prema tvrdnjama HT-a, jedinstvene izjave su odbijene zbog sistemske greške u sustavu i nepotpune numeracije.

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva, utvrđeno je da je broj prenesen u mrežu HT 9. veljače 2017. Budući da navedeni broj nije prenesen u mrežu HT-a 3. siječnja 2017., koji je bio krajnji rok za prijenos, inspektor zaključuje kako korisnica ima pravo na naknadu zbog kašnjenja realizacije usluga uslijed prelaska na novog operatora za razdoblje od 4. siječnja 2017. do 9. veljače 2017. u iznosu od kn, a koju su mu dužni isplatiti HT i Iskon, svaki u iznosu od kn, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika, i to iz sljedećeg razloga. HT je prilikom popunjavanja jedinstvene izjave od 19. studenog 2016. napravio grešku na način da je u polju adrese naveo ID usluge, zbog čega je jedinstvena izjava bila odbijena od strane Iskona. Iskon je neosnovano odbio jedinstvenu izjavu od 20. prosinca 2016. navodeći kao razlog odbijanja nepotpunu numeraciju odnosno činjenicu što nije naveden broj a što nije valjani razlog za odbijanje. Time su oba operatora prouzrokovala kašnjenje u realizaciji usluge kod novog operatora.

Naknada za kašnjenje u ovom konkretnom slučaju iznosi _____ kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do realizacije usluge ili do dana raskida ugovora. Iznos naknade obračunava se za najviše 15 dana kašnjenja odnosno prekida usluge, što je ukupno _____ kn.

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 ove odluke žalba nije dopuštena. Protiv ove odluke može se, u roku od 30 dana od dana njezina 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. _____ UP – osobna dostava
2. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
3. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, UP – osobna dostava
4. U spis

