

KLASA: UP/I-344-07/17-01/97

URBROJ: 376-10-17-12

Zagreb, 12. 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 korisnika XXXX XXXXX, XXXXXXXX XX, XXXX, u postupku inspekcijskog nadzora radi isplate naknade za kašnjenje realizacije usluga, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Nalaže se trgovačkim društvima OT-Optima Telekom d.d., Bani 75/a, Zagreb kao pravnom sljedniku H1 Telekoma d.d., Split i Hrvatskom Telekomu d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 da korisniku XXXX XXXXX, XXXXXXXX XX, XXXX, u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplate naknadu radi kašnjenja u realizaciji usluge na broju XXXXXXXXXXXX za razdoblje od 14. siječnja 2017. do 18. siječnja 2017., svaki u iznosu od XXXXXX kn.
- II. Nalaže se trgovačkim društvima iz točke I. da dokaze 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 26. lipnja 2017. prijavu korisnika XXXX XXXXX, XXXXXXXX XX, XXXX (dalje: korisnik), protiv trgovačkog društva H1 Telekom d.d., Split, Dračevac 2D (dalje: H1), vezano uz neisplatu naknade za kašnjenje realizacije usluga na broju XXXXXXXXXXXX.

Naime, korisnik je 29. studenoga 2016. putem telefona sklopio ugovor na daljinu s operatorom H1, te istom podnio zahtjev za prijenos broja XXXXXXXXXXXX iz mreže OT-a u mrežu H1. Nadalje, korisnik navodi kako mu je prijenos broja dvaput neosnovano odbijen te da je tek iz trećeg puta broj prenesen u mrežu H1. Također, ističe kako je od H1 tražio isplatu naknade zbog neosnovanog odbijanja prijenosa broja, a što mu je uskraćeno uz objašnjenje da je broj prenesen u roku od 45 dana. H1 u svom očitovanju korisniku od 8. veljače 2017. ističe kako odgovornost za kašnjenje u realizaciji usluga spada u nadležnost drugog operatora.

Također, na temelju očitovanja od 14. veljače 2017., nakon dodatne provjere, H1 je obavijestio korisnika kako će veleprodajni operator (Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb; dalje: HT) isplatiti korisniku naknadu u iznosu od XXXXXX kn za kašnjenje u realizaciji

usluge za razdoblje od 17. siječnja 2017. u 17:06 sati do 18. siječnja 2017. u 11:42 te da će H1 isplatiti preostali dio naknade u iznosu od XXXXXX kn za razdoblje od 16. siječnja 2017. u 11:00 sati do 17. siječnja 2017. u 17:06 sati.

Korisniku su navedene naknade isplaćene, međutim, korisnik je nezadovoljan iznosom te je podnio prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) 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).

S obzirom na postojanje opravdanog razloga za pokretanje postupka sukladno članku 67. stavku 6. Pravilnika, zatraženo je 5. srpnja 2017. očitovanje od H1 i OT na sve navode iz prijave korisnika.

H1 u svom očitovanju od 10. srpnja 2017. ističe kako je korisnik 29. studenog 2016. sklopio ugovor na daljinu za korištenje usluga telefona i interneta (tarifni paket TEL+NET 4 PLUS), te da je na adresu korisnika poslana Potvrda o sklopljenom ugovoru koja mu je uručena dana 15. prosinca 2016. H1 navodi da je prvi zahtjev za realizaciju usluge i promjenu operatora odbijen od strane HT-a zbog navodnog nepodudaranja adrese lokacije priključka te je isti ponovljen 30. prosinca 2016., a realiziran 16. siječnja 2017. odnosno u roku 45 dana od dana sklapanja ugovora, sukladno članku 66. stavku 13. Pravilnika.

H1 dodatno ističe kako je zbog tehničkih problema u isporuci usluga korisniku ista omogućena 18. siječnja 2017. u 11:42, te da je korisnik ostvario pravo na naknadu sukladno odredbama članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16). H1 zaključno navodi da je HT prihvatio odgovornost za vrijeme otklona smetnje od 19 sati (od 17. siječnja 2017. u 17:06 sati do 18. siječnja 2017. u 11:42 sati) te da je korisniku isplatio naknadu za kašnjenje od 1 dana u iznosu od XXXXXX kn dok je za vrijeme čekanja od realizacije usluge do otvaranja smetnje odgovoran H1 koji je korisniku isplatio naknadu u ukupnom iznosu od XXXXXX kn za razdoblje od 16. siječnja 2017. u 11:00 sati do 17. siječnja 2017. u 16:44 sati (30 sati).

Budući da je H1 pripojen OT-u dana 1. kolovoza 2017. te je H1 13. rujna 2017. brisan iz sudskog registra, OT je pravni sljednik H1.

Inspektor je analizirao zahtjev korisnika i očitovanje H1 te je zaključio da je korisnik 29. studenog 2017. putem telefona podnio Zahtjev za prijenos broja XXXXXXXXXXXXX, te sklopio ugovor za korištenje usluga telefona i interneta (tarifni paket TEL+NET 4 PLUS).

Korisnik je prilikom sklapanja ugovora i prijenosa broja dao ispravnu adresu priključka, ali je zbog promjene naziva ulice došlo do odbijanja veleprodajnog zahtjeva od strane HT-a.

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva, utvrđeno je da je broj XXXXXXXXXXXXX prenesen u mrežu H1 16. siječnja 2017. Budući da navedeni broj nije prenesen u mrežu H1 u roku 45 dana od dana sklapanja ugovora na daljinu, inspektor zaključuje kako korisnik ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge na broju XXXXXXXXXXXXX za razdoblje od 14. siječnja 2017. do 18. siječnja 2017. (5 dana) u iznosu od XXXXXX kn, a koju su mu dužni isplatiti H1 i HT, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika, i to iz sljedećeg razloga. H1 je prilikom popunjavanja jedinstvene izjave 29. studenog 2016. naveo pogrešan broj priključka. Dana 16. prosinca 2016. H1 je poslao Optimi ispravljenu jedinstvenu izjavu, koju je Optima supotpisala 19. prosinca 2016. Nastavno veleprodajni zahtjev HT-u, koji je poslan 20. prosinca 2016., HT je isti

neopravdano odbio jer je došlo do promjene naziva ulice, dok nije bilo promjene adrese priključka. Potom je H1 poslao HT-u ponovljeni veleprodajni zahtjev, te je usluga realizirana 16. siječnja 2017. Iz navedenog proizlazi da je H1 najprije naveo pogrešan telefonski broj, zbog čega je došlo do odbijanja jedinstvene izjave, a ponovljeni zahtjev je poslan tek nakon 8 dana, zbog čega je obvezan platiti preostali iznos naknade od XXXXXX kn. HT je neosnovano odbio veleprodajni zahtjev te je dužan isplatiti korisniku preostali iznos naknade od XXXXXX kn.

Naime, naknada za kašnjenje u ovom konkretnom slučaju iznosi XXXXXXX kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do realizacije usluge, a budući da je HT već isplatio korisniku naknadu u iznosu od XXXXXXX kn, a H1 naknadu u iznosu od XXXXXXX kn, ukupni iznos naknade od XXXXXXX kn se umanjuje za isplaćeni iznos od XXXXXX 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 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. OT-Optima Telekom d.d., Bani 75/a, Zagreb – UP-osobna dostava
2. XXXX XXXXX, XXXXXXXX XX, XXXX– UP-osobna dostava
3. U spis