

KLASA: UP/I-344-07/17-01/03

URBROJ: 376-10-17-7

Zagreb, 16. veljače 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), članka 23. stavka 1. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da trgovačko društvo VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, nije postupilo sukladno članku 23. stavku 2. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16) jer korisniku Mercator Commerce d.o.o., Put Piketa 29, Sinj, nije isplatilo naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 21. listopada 2016. do 27. listopada 2016., u iznosu od 1.570,00 kn.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, da korisniku Mercator Commerce d.o.o., Put Piketa 29, Sinj, u roku od osam (8) dana isplati naknadu iz točke 1. ove odluke.
- III. Nalaže se trgovačkom društvu VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb da dokaz o isplati naknade iz točke 1. ove odluke dostavi inspektoru elektroničkih komunikacija u roku osam (8) dana od dana isplate.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 5. siječnja 2017. prijavu korisnika Mercator Commerce d.o.o., Put Piketa 29, Sinj (dalje: korisnik), protiv trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIPnet), vezano uz neisplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja [...] u mrežu trgovačkog društva Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb (dalje: Iskon). Naime, sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Pravilnik), podnositelj zahtjeva za prijenos broja ima pravo, u slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja, u roku od 30 dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor).

Prijava je podnesena pravovremeno.

Iz dostavljene prijave i priložene dokumentacije proizlazi da je korisnik zatražio 5. listopada 2016. prijenos broja [...] u mrežu Iskona, s kojim je ugovorio uslugu interneta i javnu telefonsku uslugu te je prijenos navedenog broja trebao biti obavljen 28. listopada 2016. od 8:00 do 11:00 sati. Međutim, korisnik je u razdoblju od 20. listopada 2016. do 2. studenoga 2016. ostao bez usluga te je stoga korisnik od Iskona zatražio naknadu za nepravovremeni prijenos broja.

Iskon je djelomično prihvatio navedeni zahtjev korisnika, te prebacuje odgovornost na VIPnet koji je isključio korisnika 20. listopada 2016.

Inspektor je zatražio očitovanje od Iskona i VIPneta. VIPnet u svom očitovanju od 25. siječnja 2017. u bitnome navodi da nije isključio korisnika 20. listopada 2016., odnosno da korisnik nije ostao bez usluge krivnjom VIPneta te da je usluga kod VIPneta deaktivirana zaključno s danom završetka prijenosa broja 28. listopada 2016. u 8:00:50 sati, a što se podudara i s predviđenim datumom i vremenskim okvirom prijenosa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (dalje: CABP). Također, VIPnet ističe da u svojoj evidenciji nemaju zabilježen telefonski poziv s gospodinom [...],[...] Mercator Commerce d.o.o. s broja [...] na dan 20. listopada 2016. niti snimku razgovora.

U dodatnom očitovanju od 6. veljače 2017. VIPnet je dostavio ispis odlaznih poziva za listopad 2016. za broj [...] te ukazuju kako nemaju ispis dolaznih poziva za traženi period od 10. listopada 2016. do 10. studenog 2016., te da nemaju ispis odlaznih poziva za studeni 2016. s obzirom da je za broj [...] realiziran prijenos drugom operatoru 28. listopada 2016.

Iskon u svom očitovanju od 1. veljače 2016. u bitnom navodi da je korisnik 5. listopada 2016. podnio zahtjev za usluge Iskona te je krajnji rok za isporuku istih bio 19. studenog 2016. Korisnik je prelazio na Iskon kao novi korisnik bez parice, te je nova parica realizirana 20. listopada 2016. ali bez aktivne usluge i korisniku još nije bio prenesen broj. Dana 20. listopada 2016. VIPnet vraća Iskonu Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom te prema navodima korisnika, Iskon mu istog dana i gasi uslugu. Korisnik je 21. listopada 2016. obavijestio Iskon da mu je isključena dosadašnja usluga na VIPnetu te mu je na njegov zahtjev Iskon osigurao uslugu interneta. Ističe kako je paralelno i zatražio prijenos broja u mrežu Iskona te je isti prenesen 28. listopada 2016. Iskon navodi kako je od trenutka prijenosa 28. listopada 2016. do 2. studenog 2016. korisnik imao problem sa korištenjem usluge zbog neispravnog modema te je nakon zamjene istog usluga proradila.

VIPnet je zahtjev za isplatu naknade odbio s objašnjenjem da korisnik nije ostao bez usluge 20. listopada 2016. zbog VIPnet-ovih postupaka.

Analizom svih relevantnih činjenica u navedenom postupku, utvrđeno je da korisnik nije imao usluge od 21. listopada 2016. do 28. listopada 2016. te je VIPnet neosnovano odbio zahtjev korisnika za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Uvidom u CABP, nesporan je datum i vremenski okvir prijenosa broja koji je određen za 28. listopada 2016. u razdoblju od 8-11 sati.

Korisnik se obratio Iskonu za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja nakon čega je Iskon prihvatio odgovornost i isplatio naknadu u iznosu od 1.690,00 kn za razdoblje od 27. listopada 2016. u 13:37:28 sati (datum prijenosa broja od strane Iskona) do 2. studenog 2016. u 13:53:10 sati kada je izvršena zamjena opreme od strane Iskona, odnosno kada su usluge proradile. Nadalje, Iskon je proslijedio VIPnetu zahtjev korisnika za dio za koji se Iskon ne smatra odgovornim, te je VIPnet isti odbio s obrazloženjem da korisnik nije ostao bez usluga krivnjom VIPneta.

Sukladno članku 2. stavku 1. točki 7. Pravilnika, nepravovremenim prijenosom broja smatraju se i slučajevi nemogućnosti korištenja usluge.

U konkretnom slučaju, utvrđeno je kako korisniku od strane VIPneta nije bilo omogućeno korištenje telefonske usluge i usluge interneta u razdoblju od 21. do 28. listopada 2016.

Naime, iz dostavljenih ispisa poziva iz mreže VIPneta s broja [...], utvrđeno je da je zadnji poziv s navedenog broja ostvaren 20. listopada 2016. u 14:33:54 sati, te da je zadnji prijenos ADSL podataka ostvaren 21.10.2016. u 00:48:40 sati. Također iz ispisa poziva od Iskona, utvrđeno je da je prvi poziv s navedenog broja ostvaren 4. studenog 2016. u 12:06:16 sati. VIPnet ne dostavlja dokaz kojim bi potvrdio svoje navode da je korisnik imao mogućnost koristiti usluge u spornom razdoblju.

Budući da je Iskon isplatio korisniku naknadu za nepravovremeni prijenos broja od datuma prijenosa broja od strane Iskona do datuma kada su usluge omogućene korisniku, inspektor zaključuje kako je VIPnet dužan isplatiti korisniku naknadu za razdoblje od 21. do 27. listopada 2016., odnosno do prelaska korisnika u mrežu Iskona, do kada je korisniku bio dužan omogućiti korištenje usluge telefona i interneta.

Stoga, inspektor zaključuje kako korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 21. listopada 2016. u 00:48:40 sati do 27. listopada 2016. u 13:37:28 sati (6 dana i 13 sati) u iznosi od 1.570,00 kn, a koju mu je dužan isplatiti VIPnet, sukladno članku 23. stavku 2. Pravilniku.

Slijedom navedenog, temeljem članka 112. stavka 1. točke 20. ZEK-a i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, a u svezi sa člankom 23. Pravilnika, riješeno je kao u izreci.

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. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb – UP-osobna dostava – na znanje
3. Mercator Commerce, Put Piketa 29, Sinj, Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis