

KLASA: UP/I-344-07/17-01/27

URBROJ: 376-10-17-1

Zagreb, 24. veljače 2017.

Na temelju 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. 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., Vrtini put 1, Zagreb i trgovačkim društvom Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Nalaže se trgovačkom društvu VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, da korisniku NOVOMILE d.o.o., Vida Došena 29, Zagreb, u roku od osam (8) dana isplati naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 29. rujna 2016. u 8:15:14 sati do 7. listopada 2016. u 11:00 sati u iznosu od 1.470,00 kn.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, da korisniku NOVOMILE d.o.o., Vida Došena 29, Zagreb, u roku od osam (8) dana isplati naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 7. listopada 2016. u 11:00 sati do 7. listopada 2016. u 12:04:31 sati u iznosu od 20,00 kn.
- III. Nalaže se trgovačkim društvima iz točke I. i II. ovog rješenja da dokaz o isplati naknada iz točke I. i II. ove odluke dostave inspektoru elektroničkih komunikacija u roku osam (8) dana od dana isplate.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 7. studenog 2016. žalbu korisnika NOVOMILE d.o.o. (dalje: korisnik), kojom traži postupanje HAKOM-a u odnosu na odgovor koji je zaprimio od trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) od 3. studenog 2016., iz kojeg proizlazi da je HT odbio zahtjev korisnika za isplatom naknade za kašnjenje u prijenosu broja. Naime, na zahtjev korisnika za isplatom naknade za neuključivanje telefonske linije [...] u razdoblju od 30. rujna 2016. do 7. listopada 2016., HT navodi kako nije bilo kašnjenja u prijenosu broja, već je broj prenesen u drugu mrežu u roku, ali nije bio aktivan. Također, navodi da nije bilo kašnjenja pri vraćanju broja u HT mrežu te upućuje korisnika da se u odnosu na poteškoće pri prijenosu broja u drugu mrežu, obrati drugom nadležnom operatoru.

Predmetni zahtjev korisnika HAKOM smatra prijavom u smislu članka 23. stavka 8. Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Pravilnik).

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP), koja se vodi pri HAKOM-u i koja služi kao tehničko rješenje za provođenje postupka prijenosa broja, utvrđeno je da je za broj [...] podnesen zahtjev za prijenos broja iz mreže HT-a u mrežu trgovačkog društva VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet) te nakon toga zahtjev za prijenos broja iz mreže VIPnet-a u mrežu HT-a.

Zahtjev za prijenos broja iz mreže HT-a u mrežu VIPnet-a je otvoren 22. rujna 2016. i završen 29. rujna 2016., a zahtjev za prijenos broja iz mreže VIPnet-a u mrežu HT-a je otvoren 5. listopada 2016. i završen 7. listopada 2016.

Sukladno članku 14. Pravilnika, postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od kad je davatelj broja zaprimio zahtjev za prijenos broja. Kako je iz CABP vidljivo da su oba postupka prijenosa broja provedena unutar navedenog roka, a korisnik prigovara nepostojanju usluge u razdoblju od 30. rujna do 7. listopada 2016., zatražena su daljnja očitovanja HT-a i VIPnet-a o okolnostima slučaja.

VIPnet u svom očitovanju od 8. prosinca 2016. navodi kako je 29. rujna 2016. HT-u podnesen zahtjev za povrat navedenog broja zbog nemogućnosti instalacije opreme i aktivacije usluge, jer korisnik na traženoj lokaciji već koristi VIPnet-ovu B.net uslugu kao fizička osoba, a kako je za tu lokaciju s VIPnet-om zaključen novi ugovor, sada za tvrtku, VIPnet ga nije mogao realizirati jer u navedenom stanu može biti samo jedan kabel. VIPnet je 5. listopada 2016. zaprimio informaciju HT-a da je zahtjev za povrat broja prihvaćen i da će biti realiziran 7. listopada 2016. Oспорava da bi zaprimio zahtjev korisnika za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja.

HT u svom očitovanju od 9. prosinca 2016. navodi kako je 29. rujna 2016. zatražio žurni povrat broja u HT mrežu, a HT je taj zahtjev sljedeći dan prosljedio prodajnom mjestu radi pozivanja korisnika i pokretanja svih usluga koje korisnik želi koristiti u mreži HT-a. Nakon zaprimanja zahtjeva korisnika za uslugama HT-a, 5. listopada 2016. u CABP je unesen zahtjev s datumom prijenosa 7. listopada 2016., koji je VIPnet prihvatio te je na navedeni dan prijenosa usluga realizirana. Oспорava da je zaprimio zahtjev korisnika za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Korisnik je 13. siječnja 2017. dostavio HAKOM-u očitovanje HT-a od 29. prosinca 2016., kojim ga HT obavještava da je njegov zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 29. rujna 2016. do 7. listopada 2016. usvojen zbog greške davatelja broja te da mu pripada naknada u iznosu 2.160,00 kn. Međutim, kako korisniku navedena naknada nije isplaćena, zatraženo je očitovanje HT-a, koji navodi da je zahtjev za isplatom u domeni odgovornosti VIPnet-a. VIPnet u svom očitovanju od 7. veljače 2017. navodi kako je korisniku 4. siječnja 2017. isplaćena naknada štete, sukladno zaprimljenom zahtjevu HT-a za isplatom naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu 480,00 kn, za kašnjenje od 48 sati. Naime, VIPnet navodi kako je provjerom u sustavima utvrđeno kako je pokretanje povrata broja na prvobitnog operatora napravljeno isti dan kada je ustanovio da neće moći pružiti uslugu korisniku te je HT bio obavezan u roku od 48 sati ponovno tu uslugu uspostaviti. Zato prihvaća samo isplatu penala u iznosu 480,00 kn.

Korisnik je 9. veljače 2017. dostavio novo očitovanje zaprimljeno od strane HT-a, u kojem HT navodi da nije dužan isplatiti traženu naknadu jer je do odbijanja realizacije prijenosa broja došlo od strane operatora primatelja broja na sam dan kad je zakazan prijenos broja, što nije dopustivo sukladno Pravilniku i stoga je primatelj broja obavezan snositi odgovornost za isplatu iste.

Analizom svih relevantnih činjenica utvrđeno je sljedeće.

Nesporno je da je korisnik zatražio prijenos broja iz mreže HT-a u mrežu VIPnet-a, koji prijenos je bio realiziran 29. rujna 2016., međutim obzirom da VIPnet nije mogao uspostaviti korisniku ugovorenu uslugu, došlo je do ponovnog prijenosa broja iz mreže VIPnet-a u mrežu HT-a, te je prijenos realiziran 7. listopada 2016. Kako VIPnet nije bio u mogućnosti korisniku realizirati ugovorenu uslugu, korisnik je bio bez usluge u razdoblju od 29. rujna do 7. listopada 2016., odnosno sve do ponovnog prijenosa broja u mrežu HT-a.

Nadalje, nesporno je da je VIPnet korisniku priznao pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja za 48 sati kašnjenja, što odgovara roku u kojem je, prema shvaćanju VIPnet-a, HT bio obavezan korisniku ponovno uspostaviti uslugu. Također, HT je prvotno pristao isplatiti korisniku naknadu, da bi potom navedeno odbio.

Stoga je sporno tko je obveznik isplate preostalog iznosa naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Člankom 20. Pravilnika propisana je obveza isplate naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, pri čemu je, sukladno članku 2. stavku 1. točki 7. Pravilnika, nepravovremeni prijenos svaki prijenos izvan datuma i vremenskog okvira zapisanog u CABP, uključujući slučajeve u kojima dolazi do nemogućnosti korištenja usluge. Obveznik isplate naknade je onaj operator koji je prouzročio nepravovremeni prijenos broja.

U konkretnom slučaju utvrđeno je kako je VIPnet pokrenuo, temeljem zahtjeva korisnika, prijenos njegovog broja iz mreže HT-a u svoju mrežu, međutim nije izvršio potrebne provjere i radnje potrebne za pripremu mreže za priključenje novog krajnjeg korisnika, kako je propisano člankom 5. stavkom 3. Pravilnika, što je dovelo do toga da korisniku, nakon provedenog postupka prijenosa broja, usluga nije mogla biti realizirana. Drugim riječima, VIPnet je prihvatio zahtjev za prijenos broja te je isti u konačnici realiziran, ali bez da je prethodno provjerio mogućnost priključenja korisnika na svoju mrežu. S obzirom da realizacijom zahtjeva za prijenos broja dolazi do raskida pretplatničkog odnosa između davatelja broja (HT) i podnositelja zahtjeva, kako je propisano člankom 20. stavkom 4. Pravilnika, korisnik je realiziranim prijenosom broja na mrežu VIPnet-a ostao bez usluge. VIPnet je potom pokrenuo povratak broja na mrežu HT-a, što je bilo moguće jedino pokretanjem novog postupka prijenosa broja iz mreže VIPnet-a u mrežu HT-a, s obzirom da Pravilnikom nije predviđen slučaj povrata broja.

Uvidom u očitovanja HT-a i VIPnet-a utvrđeno je kako je HT odmah po obavijesti VIPnet-a o nemogućnosti pružanja usluge korisniku započeo s radnjama oko ponovnog prijenosa broja na svoju mrežu.

U odnosu na navode VIPnet-a kako je HT bio obavezan korisniku ponovno uspostaviti uslugu u roku od 48 sati od kada ga je VIPnet obavijestio o nemogućnosti uspostave usluge, inspektor ističe kako je sukladno članku 20. stavku 5. Pravilnika, ukoliko je zbog pogreške operatora koji sudjeluju u postupku prijenosa broja došlo do toga da usluga na prenesenom broju nije uspješno realizirana, potrebno koristiti funkcionalnosti CABP radi otklanjanja pogreške te istu otkloniti u roku od 48 sati.

U konkretnom slučaju uklanjanje greške u vidu nemogućnosti realizacije usluge u domeni je odgovornosti VIPnet-a te stoga, s obzirom da se greška nije mogla otkloniti na način da VIPnet u konačnici omogući korisniku uslugu na svojoj mreži, VIPnet je pristupio otklanjanju iste vraćanjem broja na mrežu HT-a. Iako greška nije uklonjena u propisanom roku od 48 sati, kako je propisano člankom 20. stavkom 5. Pravilnika, za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja mjerodavna je odredba članka 23. stavka 6. Pravilnika, sukladno kojem obveza isplate naknade tereti onog operatora koji je prouzročio nepravovremeni prijenos broja. S obzirom da korisniku, sve do ponovne realizacije usluge na mreži HT-a, nije bio realiziran prethodni prijenos broja na mrežu VIPnet-a,

inspektor smatra da je VIPnet odgovoran za nepravovremeni prijenos broja, slijedom čega je VIPnet obvezan isplatiti korisniku naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od prijenosa broja u mrežu VIPnet-a do vremenskog okvira prijenosa broja u mrežu HT-a.

Uvidom u CABP, utvrđeno je da je prijenos broja u mrežu VIPnet-a realiziran 29. rujna 2016. u 8 sati 15 minuta i 14 sekundi. Nadalje, vremenski okvir prijenosa broja u mrežu HT-a je 7. listopada 2016. od 8 do 11 sati.

Sukladno članku 23. stavku 2. i 3. Pravilnika, naknada iznosi 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, ali ne više od naknade koja se obračunava za razdoblje od najviše 15 dana nepravovremenog prijenosa broja. Stoga, VIPnet je obvezan korisniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja za razdoblje od 29. rujna 2016. u 8 sati 15 minuta i 14 sekundi do 7. listopada 2016. do 11 sati. Kako je stoga riječ o kašnjenju manjem od 15 dana, korisnik ima pravo na naknadu za ukupno 195 sati. Obzirom da je VIPnet isplatio korisniku naknadu za 48 sati kašnjenja, ostaje obvezan isplatiti naknadu na preostalo kašnjenje u trajanju od 147 sati, što iznosi 1.470,00 kn.

S obzirom da je uvidom u CABP utvrđeno da je HT kasnio s prijenosom broja u svoj mrežu, obzirom da je broj prenesen u 12 sati 4 minute i 31 sekundu, a vremenski okvir je određen u periodu od 8-11 sati, HT je obvezan isplatiti korisniku naknadu za nepravovremeni prijenos broja za dva sata kašnjenja u iznosu 20,00 kn.

Slijedom svega navedenog, temeljem članka 23. Pravilnika odlučeno je kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka istog.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, UP-osobnom dostavom
3. NOVOMILE d.o.o., Vida Došena 9, Zagreb, UP-osobnom dostavom 4. U spis