

KLASA: UP/I-344-07/17-01/19

URBROJ: 376-10-17-4

Zagreb, 9. ožujka 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), a u vezi s člankom 23. stavkom 1. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po prijavi korisnika SITE PROJECT d.o.o., Drage Ivaniševića 10 B, Zagreb zastupanog po [...], radi neželjenog prijenosa broja, protiv trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb i trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da su trgovačka društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb i VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb izvršila neželjeni prijenos broja zbog čega je korisnik SITE PROJECT d.o.o., Drage Ivaniševića 10 B, Zagreb ostao bez mogućnosti korištenja usluge putem broja [...] u trajanju 195 sati.
2. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb isplatiti naknadu u iznosu 975,00 kn za nepravovremeni prijenos broja [...] u roku od 15 dana od dana zaprimanja ovoga rješenja, te o istome izvijestiti inspektora u roku od 8 dana od dana izvršenja isplate.
3. Nalaže se VIPnetu d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, isplatiti naknadu u iznosu 975,00 kn za nepravovremeni prijenos broja [...] u roku od 15 dana od dana zaprimanja ovoga rješenja, te o istome izvijestiti inspektora u roku od 8 dana od dana izvršenja isplate.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 12. prosinca 2016. prigovor trgovačkog društva SITE PROJECT d.o.o. Drage Ivaniševića 10 B, Zagreb zastupanog po [...] (dalje: korisnik) radi neželjenog prijenosa broja [...] iz pokretne elektroničke mreže Hrvatskog Telekoma d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT) u mrežu VIPnet-a d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: VIPnet).

Radi utvrđivanja činjenica inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) zatražio je očitovanje operatora koji su sudjelovali u postupku spornog prijenosa broja.

VIPnet u očitovanju od 14. prosinca 2016. i 15. veljače 2017. u bitnome navodi kako je prijenos broja [...] izvršen temeljem Zahtjeva za prijenos broja (pokretna mreža) od 22. studenoga 2016. Pojašnjava kako je Zahtjev za prijenos broja prethodno odobrio HT nakon čega je prijenos i izvršen. Ističe kako je odmah po primitku prigovora korisnika 8. prosinca 2016. obavijestio HT o istom. A sve u svrhu utvrđivanja je li i zbog čega je došlo do pogreške. Navodi da je HT utvrdio kako predmetni broj nije prenesen greškom. Kao dokaz svojih navoda dostavlja ispis korespondencije putem elektroničke pošte s HT-om. Po primitku upita HAKOM-a o neželjenom prijenosu predmetnog broja, VIPnet je ponovio obavijest HT-u. HT je u konačnici uputio zahtjev za povrat broja u mrežu HT-a koji je VIPnet bez odgode odobrio.

HT u svom očitovanju od 14. prosinca i 27. veljače 2017. u bitnome navodi da je uslijed pogreške došlo do prijenosa broja u mrežu VIPneta. Pojašnjava da je VIPnet podnio zahtjev za prijenos 4 broja korisnika SILVIJA STIL d.o.o. HT u administrativnoj provjeri nije uočio da jedan od 4 broja na zahtjevu ne pripada korisniku SILVIJA STIL d.o.o. te je zahtjev prihvaćen i realiziran. Pojašnjava da se u komunikaciji s HT-om spominjao kao vlasnik broja [...] koji traži ponovo uključenje u mrežu. Zbog oprečnih podataka o vlasniku broja nastao je problem oko razumijevanja vlasništva broja zbog čega je, pojašnjava, proteklo vrijeme u rješavanju problema.

Tijekom postupka, operatori su obavijestili HAKOM da je planirani datum povratka broja 19. prosinca 2016. S obzirom da se u konkretnom slučaju radilo o neželjenom prijenosu broja, HAKOM je putem elektroničke pošte od 15. prosinca 2016. upozorio operatore da se povrat broja mora izvršiti što hitnije te je u konačnici broj i vraćen istog dana, odnosno 15. prosinca 2016.

U svrhu daljnjeg utvrđenja činjenica inspektor je izvršio uvid u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP). Naime, prilikom prijenosa broja operatori (primatelj i davatelj broja) su obvezni koristiti funkcionalnosti CABP-a u postupku prijenosa broja. CABP bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijenosa broja te sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju, kojima pravovremeno ažurira lokalne baze operatora koje sadrže podatke prenesenih brojeva. Također, putem CABP-a provodi se razmjena Zahtjeva za prijenos broja te svih podataka koji su nužni za provođenje prijenosa broja između operatora. U postupku prijenosa broja HAKOM ne sudjeluje već CABP koristi kao bazu podataka.

Uvidom u CABP utvrđeno je da je VIPnet 30. studenoga 2016. otvorio zahtjev za prijenos broja s identifikacijskom oznakom [...]. Zahtjev se odnosio na prijenos 4 broja društva SILVIJA STIL d.o.o. iz mreže HT-a u mrežu VIPnet-a. Jedan od upisanih brojeva bio je i predmetni broj korisnika. HT je kao operator davatelj prihvatio zahtjev za prijenos brojeva, te je zahtjev realiziran 7. prosinca 2016.

Uvidom u Zahtjev za prijenos broja od 22. studenoga 2016. utvrđeno je da je društvo SILVIJA STIL d.o.o. zatražilo prijenos 4 broja iz mreže HT-a u mrežu VIPnet-a od kojih je jedan broj i sporni broj korisnika. Slijedom navedenog razvidno je da je u ovom trenutku došlo do pogrešnog popunjavanja obrasca. S obzirom da se radi o obrascu koji je potpisao i pečatirao VIPnet kao operator primatelj, VIPnet je odgovoran zbog pogrešno unesenog broja. Naime, sukladno članku 12. Pravilnika, primatelj broja obvezan je provesti provjeru identiteta podnositelja zahtjeva. Na zahtjev primatelja broja podnositelj zahtjeva za prijenos broja obvezan je dati na uvid SIM karticu.

Slijedom navedenog, VIPnet je propustio ispravno utvrditi identitet stvarnog korisnika spornog broja.

Nadalje, uvidom u CABP utvrđeno je da je HT kao davatelj broja prihvatio zahtjev bez da je prethodno u svojim sustavima provjerio ispravnost unesenih podataka. Sukladno članku 18. stavku 1. točka a. Pravilnika, zahtjev za prijenos broja može se odbiti ako je u Zahtjevu za prijenos broja pogrešno naveden broj za koji se traži prijenos. S obzirom da je HT propustio provjeriti ispravnost unesenih podataka u konačnici je propustio i spriječiti neželjeni prijenos broja.

Uvidom u elektroničku poruku od 8. prosinca 2016. utvrđeno je da je korisnik putem svog odvjetnika obavijestio VIPnet o pogrešno prenesenom broju. Nastavno na navedeno istog dana VIPnet elektroničkom poštom šalje upit HT-u. Iz navedenog je nesporno utvrđeno da su oba operatora imala saznanja o problemu neželjenog prijenosa predmetnog broja najkasnije 8. prosinca 2016.

Iako korisnik u svom zahtjevu traži da se preslušaju pozivi prema službama za korisnike HT-a i VIPnet-a u spornom periodu s broja [...], inspektor iste nije zatražio jer smatra da je za potpuno utvrđenje činjenica dovoljna dokumentacija koja je priložena spisu.

Sukladno članku 20. stavak 5. Pravilnika ukoliko je preneseni broj prenesen pogreškom, neopravdano odbijen ili usluga na istome nije uspješno realizirana, operatori su obvezni koristiti funkcionalnosti CABP-a kako bi se pogreška otklonila. Uvidom u CABP utvrđeno je da VIPnet nije koristio funkcionalnost CABP-a kako bi prijavio pogrešku.

Nadalje, sukladno prethodno citiranom članku prijavljena pogreška mora se otkloniti u roku od 48 sati od prijave.

Zahtjev za povratak broja u mrežu HT-a, identifikacijske oznake [...] u CABP-u otvoren je 14. prosinca 2016. i realiziran 15. prosinca 2016.

Slijedom navedenog neželjeni prijenos broja trajao je od 7. do 15. prosinca 2016.

S obzirom da je pogreška otklonjena tek 15. prosinca 2016., dakle nakon 8 dana od dana pisane prijave korisnika o neželjenom prijenosu broja, jasno je da HT i VIPnet nisu postupili sukladno navedenom i nisu otklonili kvar u roku od 48 sati.

HT u svom očitovanju obrazlaže da je do dugog trajanja uklanjanja pogreške došlo iz razloga jer je VIPnet pogrešno naveo da je vlasnik broja [...], a ne SITE PROJECT d.o.o. Inspektor ne prihvaća navedeno pojašnjenje iz razloga jer je, u ovako ozbiljnim pogreškama kao što je neženjeni prijenos broja, na operatorima da što hitnije razjasne sve okolnosti spornog slučaja.

Sukladno članku 23. stavak 1. Pravilnika, u slučaju nepravovremenog prijenosa broja podnositelj zahtjeva za prijenos broja ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja. S obzirom da se ovdje radi o nepravovremenom prijenosu broja te da broj uopće nije trebao biti prenesen, korisnik ima pravo na naknadu iz citiranog članka. Stavkom 2. predmetnog članka propisano je da naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja iznosi 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja. Uvidom u CABP utvrđeno je da je u konkretnom slučaju neželjeni prijenos broja [...] trajao ukupno 195 sati, u razdoblju od 7. prosinca 2016. u 12 sati do 15. prosinca 2016. u 16 sati.

Također, s obzirom da je nesporno utvrđeno da su i VIPnet i HT svojim postupanjem doveli do neželjenog prijenosa broja, da su oba operatora svojim postupanjem doveli do dugotrajnog postupka uklanjanja pogreške, izrekom je riješeno da su oba operatora dužna isplatiti pola utvrđene naknade, odnosno svaki je dužan isplatiti naknadu u iznosu od 975,00 kn.

Neovisno o naknadi zbog nepravovremenog prijenosa broja korisnik ima pravo potraživati naknadu štete pred nadležnim sudom.

Slijedom navedenog, 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 primitka istog 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. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb poštom s povratnicom
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, poštom s povratnicom
3. Odvjetnik [...]
4. 4. U spis