

KLASA: UP/I-344-07/17-01/108
URBROJ: 376-10-17-6
Zagreb, 19. rujna 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po zahtjevu korisnika _____, protiv trgovačkog društva H1 TELEKOM d.d., Dračevac 2d, Split, radi isplate naknade za kašnjenje u realizaciji usluge, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnika _____ za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja _____ kao neosnovan.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimio je 1. kolovoza 2017. prijavu korisnika _____ (dalje: korisnik), protiv operatora H1 TELEKOM d.d., Dračevac 2d, Split, (dalje: H1 TELEKOM), radi isplate naknade za kašnjenje u realizaciji usluge.

Korisnik u bitnom navodi kako je 23. veljače 2017. podnio operatoru H1 TELEKOM Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Jedinstvena izjava), a koja se, sukladno članku 66. stavku 8. 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) smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom OT-Optima Telekom d.d., Bani 75/A, Zagreb (dalje: Optima Telekom), te sklopio ugovor na daljinu o korištenju govorne usluge H1 TELEKOM-a. Isto tako, korisnik navodi da nije imao nespornih ugovornih obveza s postojećim operatorom Optima Telekom-om.

Nadalje, korisnik ističe kako je 2. ožujka 2017. od H1 TELEKOM-a dobio Potvrdu o sklopljenom ugovoru te da je promjena operatora na broju _____ provedena 28. ožujka 2017.

Korisnik smatra da je promjena operatora obavljena izvan predviđenog roka od pet (5) dana te da ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja sukladno članku 14. stavku 1. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16) te je od H1 TELEKOM-a zatražio isplatu navedene naknade. H1 TELEKOM je 28. travnja 2017. odbio zahtjev korisnika uz obrazloženje da je korisnik 23. veljače 2017. u telefonskom razgovoru prihvatio ponudu za korištenje govorne usluge H1

TELEKOM-a (tarifa Obiteljski paket), na temelju koje je sklopljen ugovor na daljinu putem telefona. Također, korisniku je bez odgode na adresu poslana Potvrda o sklopljenom ugovoru, sukladno Pravilniku. H1 TELEKOM ističe da je ugovorena usluga realizirana 28. ožujka 2017., odnosno u rokovima koji su propisani Pravilnikom te člankom 4.2. Općih uvjeta poslovanja H1 TELEKOM-a.

H1 TELEKOM naglašava da za pretplatnički broj [redacted] nije izvršen prijenos u mrežu operatora H1 TELEKOM-a, već se koristi usluga najma korisničke linije (WLR) preko pristupnog operatora (Hrvatski telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb; dalje: HT). Nadalje, prilikom realizacije ugovorene govorne usluge, H1 TELEKOM nije tražio prijenos broja [redacted] već se isključivo realizirala govorna usluga, dok se pretplatnički broj i dalje nalazi u mreži HT-a. Stoga, H1 TELEKOM zahtjev za kašnjenje u prijenosu broja smatra neutemeljenim. Također, ističe kako u sustavima H1 TELEKOM nema zabilježena ni jedna prijava smetnje u korištenju usluge na pretplatničkoj liniji od dana realizacije 28. ožujka 2017.

U svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je zatražio očitovanje od operatora H1 TELEKOM i Optima Telekom.

Optima Telekom u svom očitovanju od 17. kolovoza 2017. u bitnome navodi kako je 1. kolovoza 2017. izvršeno pripajanje H1 TELEKOM-a operatoru Optima Telekom te da su u sustavima H1 TELEKOM-a izvršili provjeru zahtjeva korisnika.

Optima Telekom ističe da za pretplatnički broj [redacted] nije izvršen prijenos iz mreže Optima Telekom-a u mrežu H1 TELEKOM-a, već se za realizaciju govorne usluge koristi veleprodajna usluga najma korisničke linije (WLR) od operatora Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT). Stoga, navodi kako je zahtjev korisnika za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja neutemeljen, a o čemu je korisnik obaviješten. Nadalje, Optima Telekom ističe kako je pretplatniku usluga realizirana 28. ožujka 2017., odnosno u rokovima koji su propisani Pravilnikom.

H1 TELEKOM u svom očitovanju ističe kako je cjelokupna dokumentacija vezano uz predmetni slučaj dostavljena pravnoj službi Optima Telekom-a.

Nastavno na navedeno, inspektor je izvršio uvid u bazu prenesenih brojeva (CABP) u kojoj ne postoji zabilježba zahtjeva za prijenos broja [redacted] a s obzirom da se u konkretnom slučaju radi o promjeni operatora, a ne o prijenosu broja, za ovaj slučaj nije se mogao primijeniti Pravilnik o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16). Naime, nije izvršen prijenos broja u mrežu operatora H1 TELEKOM-a jer se koristi usluga najma korisničke linije (WLR) preko pristupnog operatora HT-a. Prilikom realizacije ugovorene usluge isključivo se realizirala govorna usluga, dok je pretplatnički broj i dalje ostao u mreži HT-a. Iz navedenog razloga nije bilo moguće primijeniti Pravilnik o prenosivosti broja već je bilo potrebno primijeniti članak 66. Pravilnika.

Iz dostavljene dokumentacije, inspektor je zaključio kako je korisnik 23. veljače 2017. sklopio ugovor na daljinu putem telefona s operatorom H1 TELEKOM (tarifa Obiteljski paket). Ugovorena usluga je realizirana 28. ožujka 2017. što je u skladu s odredbama iz članka 66. stavka 13. Pravilnika prema kojem je novi operator, u ovom slučaju H1 TELEKOM, obavezan realizirati uslugu najkasnije u roku od četrdesetpet (45) dana od dana sklapanja ugovora na daljinu.

S obzirom da je H1 TELEKOM realizirao ugovorenu uslugu u roku 33 dana od dana sklapanja ugovora na daljinu, odnosno u skladu s člankom 66. Pravilnika, zahtjev korisnika se odbija kao neosnovan te je odlučeno kao u izreci. Obzirom da je 13. rujna 2017. došlo do pripajanja operatora H1 TELEKOM operatoru Optima Telekom-u te je H1 TELEKOM brisan iz sudskog registra, ovo rješenje se dostavlja Optimi Telekom.

Ovo rješenje će se objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a na odgovarajući način.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku od 30 dana od dana primitka rješenja 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 – osobnom dostavom
2. OT-Optima Telekom d.d., Bani 75/A, Buzin, Zagreb, UP – osobnom dostavom
3. U spis

