

KLASA: UP/I-344-08/16-01/1442

URBROJ: 376-05-17-19

Zagreb, 14. studenog 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) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po prijavi korisnice M.D.K. iz Z. protiv operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb da u roku od 15 (petnaest) dana od primitka ovog rješenja isplati korisnici M.D.K. iz Z. naknadu radi neispunjavanja obveze u postupku promjene operatora odnosno prekida rada usluge uslijed promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s prijenosom broja 3851xxxxxxx u iznosu od 3.600,00 kn (tristisućestokuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
2. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb da u roku od 15 (petnaest) dana od primitka ovog rješenja isplati korisnici M.D.K. iz Z. iznos od 97,15 kn (devedesetsedamkunapetnaestlipa) na ime neopravdanog troška nastalog radi neispunjavanja obveze u postupku promjene operatora odnosno radi neraskidanja ugovora s postojećim operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
3. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb da korisnici M.D.K. iz Z. odobri zasnivanje pretplatničkog ugovora za javnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj mreži na adresi korisnice uz dodjelu pretplatničkog broja 3851xxxxxxx.
4. Obveza iz točke 3. rješenja vrijedi do 31. prosinca 2017. odnosno isključivo ako korisnica M.D.K. iz Z. podnese zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora za javnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj mreži do navedenog datuma.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je pritužbu na prijenos broja 3851xxxxxxx korisnice M.D.K. iz Z. (dalje: korisnica) od 30. studenog 2016., u kojoj navodi da je 19. svibnja 2015. elektroničkom poštom (ugovor sklopljen na daljinu putem telefona) predala zahtjev za prelazak iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba (dalje: HT ili davatelj broja) u mrežu operatora Amis Telekom d.o.o. iz Zagreba (postaje VIPnet d.o.o. 1. prosinca 2015.; dalje: VIP ili primatelj broja) uz zadržavanje postojećeg broja 3851xxxxxxx, a koji (zahtjev) se sastojao od sljedeće dokumentacije:

- Zahtjev za uslugu Amis 3u1 - FTTH od 19. svibnja 2015., podnositelj zahtjeva G.V. iz Z., u kojem je, pored ostalog, označeno zadržavanje broja (potpisan po podnositelju i primatelju broja);
- Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa Amis 3u1 od 19. svibnja 2015., pretplatnički broj 3851xxxxxxx na adresi u Z., postojeći pretplatnik G.V. iz S.I.Z., novi pretplatnik M.D.K. iz Z. odnosno korisnica (potpisan po postojećem i novom pretplatniku);
- Zahtjev za prijenos broja od 19. svibnja 2015., naveden krajnji korisnik: G.V. iz Z. i adresa priključka u Z., ostalo neispunjeno (potpisan po krajnjem korisniku i primatelju broja);
- Izjava – prijenos fizička/fizička od 19. svibnja 2015. kojom G.V. iz S.I.Z. ustupa pretplatnički odnos zasnovan s primateljem broja za uslugu Amis 3u1, koji se odnosi na telefonski broj 3851xxxxxxx, M.D.K. iz Z., koja postaje novi korisnik sa svim pravima i obvezama iz ugovora (potpisana po starom i novom korisniku);
- Jedinствена izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom od 19. svibnja 2015., kojom G.V. raskida sve usluge na telefonskom priključku 3851xxxxxxx s HT-om i daje ovlast VIP-u da istu uputi postojećem operatoru odnosno HT-u (potpisana po krajnjem korisniku).

Korisnica navodi da je cjelokupna navedena tj. propisana dokumentacija zaprimljena kod VIP-a 19. svibnja 2015. uz potvrdu kako je dokumentacija u redu te proslijeđena na daljnju obradu, što je vidljivo iz ispisa elektroničke poruke dostavljene kao dokaz u privitku pritužbe. Međutim, prijenos broja ne biva obavljen, već VIP korisnici u srpnju 2015. dodjeljuje drugi, privremeni broj te na opetovane upite korisnice kada će postojeći broj biti prenesen dobiva odgovore da se strpi dok HT ne odobri prijenos postojećeg broja, da je moguć previd radi puno poslova tj. novih pretplatnika, da tehničari nisu još prespojili, a naposljetku, potpuno suprotno prijašnjim odgovorima, 18. listopada 2016. dobiva pisani odgovor VIP-a elektroničkom poštom (odjel reklamacija) kao odgovor na njezin pisani prigovor od 3. listopada 2016., da nisu zaprimili dokumentaciju (zahtjev za prijenos broja), odnosno, zaprima pisani odgovor VIP-a od 18. studenog 2016. (povjerenstvo) kao odgovor na njezin pisani prigovor od 26. listopada 2016., u kojem VIP u bitnome navodi da je utvrđeno kako je zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa zaključen s korisnicom 19. svibnja 2015. i da broj nije prenesen radi neispravno popunjene jedinstvene izjave.

VIP u svojem očitovanju od 2. prosinca 2016. po navodima korisnice na zahtjev HAKOM-a ne iznosi nove činjenice ili dokaze koje već korisnica nije dostavila u privitku pritužbe, dodatno dostavlja preslike osobnih iskaznica G.V. i M.D.K., ponavlja kako je provjerom utvrđeno da je zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa zaključen s korisnicom 19. svibnja 2015., da broj 3851xxxxxxx nije prenesen radi neispravno popunjene jedinstvene izjave, a koju nikada nisu zaprimili (!) te zaključuje da zahtjev korisnice za prijenos broja neće realizirati (sic) dok ne dostavi novu ispravno popunjenu jedinstvenu izjavu za prijenos broja.

Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14 i 24/15), koji uređuje predmetnu materiju odnosno postupak promjene operatora i koji je je tada bio na snazi, propisan je postupak u slučajevima neispunjavanja obveza operatora te je tako člankom 67. propisano da krajnji korisnik ima pravo na naknadu u slučaju kašnjenja u realizaciji usluge odnosno da ima pravo podnošenja zahtjeva za isplatom naknade pisanim ili elektroničkim putem u roku od 75 dana od dana sklapanja ugovora kada se radi o sklapanju ugovora na daljinu. Opet, ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku sukladno članku 9. stavku 4. navedenog pravilnika. Također, potvrdu prihvata ili obavijesti o neprihvatanju zahtjeva za prijenos broja novi operator, ovdje VIP, obavezan je dostaviti krajnjem korisniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS-om najkasnije u roku od 25 dana od dana sklapanja ugovora, kada se radi o sklapanju ugovora na daljinu, sukladno članku 66. stavku 10. istog pravilnika.

Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik o uslugama), a koji je sada na snazi, nisu se mijenjale odredbe vezane za postupak promjene operatora, osim da se ugovor sklopljen na daljinu smatra sklopljenim od dana kada je korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora prema članku 9. stavku 5. Pravilnika o uslugama (ranije s danom slanja potvrde).

Pregledom dostupne dokumentacije nije utvrđeno niti je pronađen dokaz da je VIP korisnici poslao potvrdu o sklapanju ugovora na daljinu ili da je korisnica istu primila, odnosno da je dostavio potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva za prijenos broja, a suprotno prije navedenim odredbama Pravilnika o uslugama, i to sve do odgovora od 18. studenog 2016., kojim Povjerenstvo za rješavanje pritužbi potrošača VIP-a obavještava korisnicu da zahtjev za prijenos broja neće realizirati dok ne dostavi novu, ispravno popunjenu jedinstvenu izjavu za prijenos broja. U cijelom postupku VIP je zavlacio korisnicu, a prigovor korisnice od 3. listopada 2016. riješio uz davanje pogrešne upute o pravnom lijeku tj. pravu podnošenja daljnjeg prigovora Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača VIP-a, umjesto inspektoru elektroničkih komunikacija prema odredbi članka 67. stavka 6. Pravilnika o uslugama. U očitovanju dostavljenom inspektoru elektroničkih komunikacija 16. listopada 2017. VIP takvo, pogrešno postupanje pravda činjenicom da korisnica nije ni tražila isplatu naknade radi kašnjenja u prijenosu broja pa stoga VIP nije primijenio odredbe Pravilnika o uslugama. Opet pogrešno, jer korisnica je bila jasna u svojem prigovoru odnosno potpuno je bilo razvidno da se radi o prigovoru radi neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora, a nepoznavanje odredbi o pravu na isplatu naknade ne opravdava VIP, već potpuno suprotno, VIP je bio obavezan informirati korisnicu o njezinim pravima u postupku promjene operatora te posebno pravu na isplatu naknade.

Uvažavajući navedeno, inspektor elektroničkih komunikacija prihvatio je pisanu pritužbu korisnice od 3. listopada 2016. kao pravovremeno podnesen zahtjev za isplatom naknade VIP-u radi kašnjenja u realizaciji usluge tj. neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora, a slijedom toga, pritužbu korisnice od 30. studenog 2016. podnesenu HAKOM-u kao prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija iz članka 67. stavka 6. Pravilnika te je zaključkom od 15. rujna 2017. pokrenuo inspekcijski nadzor.

Tijekom usmene rasprave održane 27. rujna 2017. VIP je potvrdio da se radilo o sklapanju ugovora na daljinu (telefonom), da je gore navedena cjelokupna dokumentacija poslana korisnici i da je zaprimljena natrag potpisana, da je jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom dostavljena HT-u nepoznatog datuma, da je istu HT odbio radi krivog prezimena pa je korisnici poslana nova jedinstvena izjava na potpis, odnosno, 6. srpnja 2015. uključen joj je privremeni broj 3851xxxxxxx dok se ne vrati nova jedinstvena izjava. Za navedeno VIP ne daje na uvid odnosno ne raspolaže s izvornicima navedenih dokumenata u postupku pa niti s izvornikom ili preslikom nove jedinstvene izjave niti postoji ikakav dokaz tj. trag slanja nove jedinstvene izjave korisnici. Ne postoje ni snimke razgovora, iako se radilo o sklapanju ugovora na daljinu telefonom, a navod o krivom prezimenu kao razlogu odbijanja jedinstvene izjave ne može se potvrditi niti je krivnja korisnice. Naime, dokumenti ispisani po korisnici, Zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa Amis 3u1 i Izjava – prijenos fizička/fizička, sadrže ispravno upisano prezime kao i dokument iz sustava VIP-a Zahtjev za uslugu Amis 3u1 – FTTH, dok ostali dokumenti iz sustava VIP-a, Zahtjev za prijenos broja i Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, sadrže prezime V.

HT nije nazočio usmenoj raspravi, već se prethodno, 21. rujna 2017. očitovao kako nikada nije zaprimio jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom pa nikada nije pokrenut postupak promjene operatora tj. prijenosa broja. Broj koji je trebao biti prenesen isključen je radi neplaćanja, nalazi se u mreži HT-a i nije u funkciji.

Korisnica je tijekom usmene rasprave ponovila da ostaje pri svim svojim ranijim navodima u postupku i dokazima te da zahtijeva vraćanje prijašnjeg broja odnosno prijenos broja 3851xxxxxxx, umjesto privremenog broja kojeg koristi već dvije godine. Navodi kako je HT pokrenuo postupak prisilne naplate radi duga po računima za broj koji je trebao biti prenesen.

Pregledom Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP) koju su obvezni koristiti operatori sukladno članku 3. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), a u kojoj se bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijenosa broja, odnosno putem koje se provodi razmjena zahtjeva za prijenos broja, nije pronađena niti jedna transakcija vezana za broj 3851xxxxxxx niti postoji dokument odnosno dokaz VIP-a o slanju jedinstvene izjave elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja HT-u, iako je takva obveza propisana člankom 66. stavkom 4. Pravilnika o uslugama, dok je člankom 66. stavkom 13. Pravilnika o uslugama propisana obveza operatoru da u roku od 45 dana od dana sklapanja ugovora realizira zatraženu uslugu. VIP je u svojem očitovanju inspektoru elektroničkih komunikacija od 16. listopada 2017. potvrdio kako je korisnici 6. srpnja 2015. uključio privremeni broj 3851xxxxxxx, umjesto broja 3851xxxxxxx koji je ostao u mreži HT-a i nije u funkciji.

Tako provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da VIP nije ispunio obvezu u postupku promjene operatora, odnosno da nije realizirao zatraženu uslugu korisnici na broju 3851xxxxxxx. Prema odredbi članka 67. stavka 1. Pravilnika o uslugama, korisnik ima pravo na naknadu od 240,00 kn po danu u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida, a iznos naknade obračunava se za najviše 15 dana kašnjenja, što ukupno iznosi 3.600,00 kn. Stoga je riješeno kao u točki 1. rješenja.

Također, propust VIP-a u postupku promjene operatora odnosno nedostavljanje jedinstvene izjave HT-u prouzročilo je neopravdan trošak korisnici po računu HT-a za mjesec kolovoz 2015. u iznosu od 97,15 kn, jer jedinstvena izjava ujedno je i zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom (HT), a koji je trebao biti raskinut najkasnije 3. srpnja 2015. Navedeno ističe i korisnica u dopisu od 6. studenog 2017., jer isti je račun platila HT-u, iako je tada bila pretplatnica VIP-a. Stoga je na temelju članka 29. stavka 11. Pravilnika o uslugama riješeno kao u točki 2. rješenja.

Nadalje, uzimajući u obzir da prijenos predmetnog broja više nije moguće provesti kroz postupak promjene operatora jer je isti isključen, uzimajući u obzir da je postojala uredna izjava od 19. svibnja 2015. o ustupanju pretplatničkog odnosa između G.V. i M.D.K., a koja se odnosi na predmetni broj, ali nije provedena, uzimajući u obzir da korisnica i dalje ustrajava na korištenju predmetnog broja te izražava spremnost na zasnivanje pretplatničkog odnosa s HT-om uz uvjet dobivanja na korištenje predmetnog broja, ne postoje zapreke za dodjeljivanjem broja 385xxxxxxx, koji je u mreži HT-a i nije u funkciji, korisnici odnosno M.D.K. Naime, s jedne strane HT navodi kako je predmetni broj isključen radi neplaćanja tj. duga koji još nije podmiren te sumnja u mogućnost prevare prebacivanjem broja s jednog člana kućanstva (V.) na drugog člana istog kućanstva (D.K.) i time izbjegavanja plaćanja duga. Međutim, ostavlja i mogućnost drugačijeg rješenja, odnosno ponovnog uključivanja predmetnog broja. S druge strane korisnica navodi i dokazuje (preslike osobnih iskaznica i opomena te rješenja suda) da G.V. u kritično vrijeme nije živjela niti živi u istom kućanstvu tj. na adresi u Z., dapače, nije tamo živjela ni 2013. kada je priključak realiziran na njeno ime, već je to napravio djelatnik HT-a iz razloga što je predmetni broj bio fizički vezan za tu adresu, da je opomena za dug poslana na adresu u B. (gdje se nalazi vikendica), ali na kojoj G.V. nikada nije ni bila prijavljena te, zaključno, da je dokazala na sudu kako dug ne postoji, jer su svi sporni računi plaćeni pa je i tužitelj, EOS Matrix d.o.o. koji je otkupio dug od HT-a, odustao od tužbe. Sukladno navedenom, ne postoje zapreke da HT postupi prema odredbama iz članaka 12. i 13. Pravilnika o uslugama te zaključi pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu u

nepokretnoj mreži putem iste priključne točke mreže i za isti pretplatnički broj. Stoga je riješeno kao u točki 3. odnosno 4. rješenja.

Nastavno na sve izneseno, a prema svim raspoloživim izjavama i dokazima podnijetim u inspekcijskom nadzoru provedenom od 15. rujna do 7. studenog 2017., inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju članka 112. ZEK-a, u vezi s člancima 12., 13., 29., 66. i 67. Pravilnika o uslugama te na temelju članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješio kao u izreci rješenja.

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***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. M.D.K. – UP-osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb – osobna dostava
4. U spis