

KLASA: UP/I-344-07/16-01/60

URBROJ: 376-04-17-7

Zagreb, 8. ožujka 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 i 71/14) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po prijavi korisnika I. S. iz S. protiv operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba, Vrtini put 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba nije pravovremeno izvršio realizaciju usluge u postupku promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s prijenosom broja 38521xxxxxx korisnika I. S. iz S., odnosno da je kasnio u realizaciji usluge 21 (dvadesetjedan) dan.
2. Utvrđuje se da je operator javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba 9. veljače 2016. propustio sastaviti jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika I. S. iz S. o raskidu ugovora s postojećim operatorom Iskon Internet d.d. iz Zagreba i slijedom toga propustio istu dostaviti postojećem operatoru Iskon Internet d.d. iz Zagreba, odnosno propustio raskinuti ugovor krajnjeg korisnika I. S. iz S. i postojećeg operatora Iskon Internet d.d. iz Zagreba.
3. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati korisniku I. S. iz S. naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge iz točke 1. rješenja u iznosu od 3.600,00 kn (tritisućešestokuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
4. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati korisniku I. S. iz S. iznos od 739,32 kn (sedamstotridesetdevetkunatridesetdvijelipe) na ime neopravdanog troška nastalog radi nesastavljanja jedinstvene izjave krajnjeg korisnika, odnosno radi neraskidanja ugovora s postojećim operatorom Iskon Internet d.d. iz Zagreba iz točke 2. rješenja i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 8. kolovoza 2016. prijavu korisnika I. S. iz S. (dalje: korisnik) te 12. kolovoza 2016. dopunu prijave u svezi obustave postupka prisilne naplate. Korisnik u prijavi navodi da je s 1. prosinca 2015. zaključio ugovor s operatorom Iskon Internet d.d. (dalje: Iskon) za TRI star 4 uslugu, s probnim razdobljem od 3 mjeseca i mogućnošću raskida ugovora bez plaćanja naknade u probnom razdoblju (1.12.2015-29.2.2016.). Međutim, radi nezadovoljstva uslugom odlučuje se vratiti prijašnjem operatoru B.net d.o.o., sada VIPnet d.o.o. (dalje: VIP) te istom 9. veljače 2016. podnosi zahtjev za zasnivanje

pretplatničkog odnosa. Već 12. veljače 2016. djelatnici VIP-a demontiraju opremu Iskon-a i montiraju VIP-ovu te od tada koristi uslugu VIP-a Super + 2D. Nakon toga zaprima račun VIP-a za 17 dana u veljači 2016., ali i račun Iskona za cijelu veljaču 2016. Prigovara Iskonu radi naplate usluge koju nije koristio, jer je oprema deinstalirana 12. veljače 2016. i vraćena unutar probnog razdoblja 22. veljače 2016. Poziva se na obvezu novog operatora VIP-a koji je morao izvršiti prijenos njegova broja 38521xxxxxx odnosno automatski raskinuti postojeći ugovor s Iskonom. Prigovara i VIP-u jer je ostao bez svojeg broja 38521xxxxxx od 17. veljače do 18. travnja 2016., a umjesto njega je dobio privremeni broj 38521xxxxxx kojeg nije ni tražio te iz razloga jer mu Iskon naplaćuje usluge sve do 18. travnja 2016., što je posljedica propusta VIP-a radi neraskidanja ugovora s Iskonom. Korisnik zaključuje da je jedini razlog radi kojeg mu Iskon naplaćuje usluge koje nije koristio, odnosno naknadu za prijevremeni raskid ugovora, taj što je VIP kasnio sa slanjem Jedinствene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Jedinствена izjava). Naime, VIP-ov prodajni predstavnik mu je nakon potpisivanja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa 9. veljače 2016. (dalje: Zahtjev) izjavio da će oni izvršiti prijenos broja i sastavljanje Jedinствene izjave o raskidu ugovora s Iskonom. U prilog tome dostavlja i potpisani Zahtjev u kojem je navedeno da zadržava postojeći telefonski broj 38521xxxxxx.

Nastavno na navode korisnika iz prijave, VIP tvrdi kako je ugovor za uslugu Super + 2D zaključen 9. veljače 2016. za potpuno novi telefonski broj, da korisnik nije potpisao Jedinствenu izjavu, već da se naknadno javio 26. veljače 2016. i tražio svoj prijašnji broj i da je Jedinствenu izjavu potpisao 22. ožujka 2016., a koja je na kraju poslana Iskonu 25. ožujka 2016. VIP dostavlja svoj slabo čitljiv primjerak Zahtjeva, u kojem nije naznačeno da korisnik zadržava postojeći telefonski broj, već da želi novi telefonski broj. Dostavlja i Jedinствenu izjavu potpisanu od VIP-a 22. ožujka 2016., ali ne i od korisnika, jer se radi o prodaji na daljinu, a prema unesenim podacima raskidaju se usluge pristupa mreži i govorna usluga, davatelj broja je Iskon, primatelj broja je VIP, broj je 38521xxxxxx, ne radi se o veleprodajnoj usluzi. U bitnome, VIP ističe kako nije bilo kašnjenja u prijenosu broja niti u slanju Jedinствene izjave te da je korisnik zatražio aktivaciju nove usluge bez prijenosa broja od Iskona.

Iskon se prema navodima iz podneska korisnika u bitnome očitovao da ustraje na naplati usluge koju je pružao korisniku sve do 18. travnja 2016. kada je realiziran prijenos broja korisnika, jer postojeći ugovor nije bio raskinut sve do zaprimanja Jedinствene izjave od VIP-a. Izvršeno je samo razduženje terminalne opreme 22. veljače 2016., ali Iskon je i dalje uredno isporučivao uslugu i nije znao niti je mogao znati da je korisnik sklopio novi ugovor s VIP-om te zaključuje da postoji nepodmireni račun u iznosu od 1.539,32 kn.

Inspektor elektroničkih komunikacija je nakon obavljenog uvida u sadržaj i dokaze iz predmetne prijave korisnika te izjave i dokaze VIP-a i Iskona utvrdio da postoji osnova za pokretanje inspeksijskog nadzora sukladno ovlastima iz Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) u vezi s primjenom Pravilnika 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).

Stoga je, uzimajući u obzir postojanje dva Zahtjeva s različitim podacima odnosno neslaganje navoda korisnika i VIP-a, inspektor elektroničkih komunikacija 2. prosinca 2016. obavio inspeksijski pregled i utvrdio kako operator VIP nema saznanja o tome kako su se pojavila dva Zahtjeva istog korisnika s različitim podacima. Naime, VIP navodi da je postupao po Zahtjevu u kojem je navedeno da korisnik želi novi broj, da mu je novi telefonski broj dodijeljen 17. veljače 2016., da je korisnik 26. veljače 2016. zatražio svoj stari telefonski broj i da je tada pokrenut postupak promjene operatora, tako da su korisniku poštom poslali Jedinствenu izjavu 22. ožujka 2016. te istoga dana Iskonu. Međutim, Iskon je odbio Jedinствenu izjavu, jer nisu bile označene sve

usluge koje treba raskinuti pa je Jedinstvena izjava ispravljena s istim datumom 22. ožujka 2016. i ponovno poslana Iskonu 25. ožujka 2016. Iskon ponovno odgađa Jedinstvenu izjavu, jer nedostaje bilješka o tome da je korisnik upoznat s obvezom podmirenja dugova postojećem operatoru. Naposljetku, Iskon supotpisuje Jedinstvenu izjavu 7. travnja 2016. i tada se pokreće procedura prijenosa broja. Ovdje je Iskon opravdano odbio Jedinstvenu izjavu, jer nije bilo označeno raskidanje (ili zadržavanje) svih usluga sukladno članku 66. stavku 6. točki 7. Pravilnika o uslugama (VIP je propustio naznačiti raskidanje svih usluga - prvo je raskinuo pristup mreži i govornu uslugu, a potom internet i televiziju), ali je nepropisno odbio Jedinstvenu izjavu, jer nije uneseno očitovanje o postojanju ugovorne obveze, već je prema istom Pravilniku o uslugama, članak 66., stavak 4., točke 2. i 3. morao vratiti supotpisanu izjavu u roku 10 dana (kašnjenje od tri dana, ali bez utjecaja na cijeli postupak).

Inspektor elektroničkih komunikacija obavio je 10. veljače 2017. inspekcijski pregled kod korisnika usluga u Splitu, kojom prilikom je korisnik potvrdio kako je 9. veljače 2016. potpisao Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem je izričito naveo da zadržava svoj postojeći telefonski broj te da je potpisao jedan primjerak takvog Zahtjeva. U prilog tome daje na uvid Zahtjev koji je potpisao s prodajnim predstavnikom i u kojem stoji da zadržava postojeći telefonski broj. Također, potvrđuje raniju izjavu kako mu je prodajni predstavnik izjavio da on više ništa ne mora raditi, već da će VIP raskinuti ugovor s postojećim operatorom Iskonom. Međutim, tijekom veljače 2016. telefonom je informiran da će mu VIP dodijeliti privremeni telefonski broj dok ne prenesu njegov, iako on to nije zatražio. Pojava Zahtjeva koji je u posjedu VIP-a, a koji ne sadrži naznaku da korisnik zadržava svoj telefonski broj, uzimajući u obzir činjenicu da se ugovori zaključuju odnosno potpisuju u jednom primjerku s indigom (izvornik + preslika), upućuje na pogrešno postupanje bilo od strane VIP-a ili od strane prodajnog predstavnika. Ovdje VIP navodi kako je moguće da je prodajni predstavnik (koji više ne radi za VIP i nije dostupan) naknadno promijenio Zahtjev.

Na temelju tako provedenog inspekcijskog nadzora inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a utvrdio je da je VIP bio obavezan postupiti po Zahtjevu korisnika koji je sklopljen 9. veljače 2016., u kojem je navedeno da zadržava svoj telefonski broj 38521xxxxxx i da je bio obavezan odmah sastaviti Jedinstvenu izjavu koja se smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s Iskonom i koja ujedno predstavlja zahtjev za prijenos broja. Naime, člankom 66. stavkom 1. Pravilnika o uslugama propisano je da postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem Jedinstvene izjave, a kada se radi o sklapanju ugovora na daljinu korisnik ne potpisuje obrazac, već operator tj. VIP naznačuje da se radi o sklapanju ugovora na daljinu. VIP je bio obavezan, sukladno članku 66. stavku 13. Pravilnika o uslugama, u roku 45 dana od dana sklapanja ugovora realizirati zatraženu uslugu, a taj rok je istekao 29. ožujka 2016.

Također, u postupku promjene operatora s prijenosom broja Jedinstvena izjava predstavlja zahtjev za prijenos broja sukladno odredbi članka 11. stavki 1. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik). Pregledom ispisa iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP) utvrđeno je kako je zahtjev za prijenos broja unesen u CABP 11. travnja 2016., da su predviđeni datum i vrijeme prijenosa 18. travnja 2016. od 8:00 do 11:00 i da je broj prenesen, odnosno usluga realizirana 18. travnja 2016. u 8:42, iz čega proizlazi da VIP niti s naknadno, izvan roka sastavljenom Jedinstvenom izjavom odnosno zahtjevom za prijenos broja nije postupio sukladno odredbi članka 13. stavka 1. Pravilnika. Naime, nakon pribavljene suglasnosti postojećeg operatora tj. Iskona 7. travnja 2016., VIP je bio obavezan bez odgode zahtjev za prijenos broja unijeti u CABP.

Uzimajući u obzir da je rok za realizaciju usluge istekao 29. ožujka 2016., a da je usluga realizirana 18. travnja 2016., sve sukladno prethodno opisanim propustima, utvrđeno je kašnjenje od 21 dana kako je izrijekom navedeno u točki 1. rješenja.

Sukladno odredbi članka 67. stavka 1. Pravilnika o uslugama, korisnik ima pravo na naknadu od 240,00 kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge, a iznos naknade obračunava se za najviše 15 dana kašnjenja. Tako naknada za 21 dan kašnjenja iznosi maksimalnih 3.600,00 kn (15 dana x 240,00 kn). Stoga je, u vezi s točkom 1. rješenja, inspektor elektroničkih komunikacija riješio kao u točki 3. rješenja.

Nadalje, na temelju tako provedenog inspeksijskog nadzora inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a utvrdio je da je VIP doveo u zabludu i oštetio korisnika postupajući suprotno odredbama članka 66. Pravilnika o uslugama, jer mu je samoinicijativno priključio opremu i započeo pružati uslugu 12. veljače 2016., a da nije izvršio i prijenos telefonskog broja, odnosno nije s korisnikom sastavio Jedinственu izjavu kojom se raskida ugovor s postojećim operatorom Iskonom i istu dostavio Iskonu. Iz navedenog proizlazi kako je ovakvim postupanjem, odnosno propuštanjem sastavljanja Jedinственe izjave 9. veljače 2016. onemogućio korisniku iskoristiti njegovo pravo na raskid ugovora s Iskonom u probnom razdoblju (bez plaćanja naknade). Nadalje, VIP je propustio i potvrdu prihvata zahtjeva za prijenos broja 38521xxxxxx dostaviti korisniku u roku od 25 dana (do 5. ožujka 2016.), što predstavlja njegovu obvezu iz članka 66. stavka 10. Pravilnika o uslugama. Slijedom navedenog, Iskon je korisniku ispostavio račun s naknadom za prijevremeni raskid ugovora i naknadom za korištenje usluge za razdoblje do raskidanja ugovora u iznosu od 1.539,32 kn (tisućpetstotridesetdevetkunatridesetdvijelipe). VIP je korisniku po reklamaciji odobrio samo dio iznosa tj. iznos od 800,00 kn (osamstokuna) za naplatu penala, čime su, kako navodi „na odgovarajući način kompenzirali nastale poteškoće“. Međutim, s obzirom na to da navedenim odobrenjem dijela iznosa računa korisniku nije potpuno umanjena financijska šteta nastala zbog propusta VIP-a, inspektor elektroničkih komunikacija je u vezi s točkom 2. riješio kao u točki 4. rješenja sve temeljem članka 29. stavka 11. Pravilnika o uslugama.

Nastavno na sve izneseno, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju članka 112. ZEK-a, u vezi s člancima 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. I.S. – UP-osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis