

KLASA: UP/I-344-07/16-01/64

URBROJ: 376-04-17-10

Zagreb, 7. 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 korisnice A. 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, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba nije pravovremeno izvršio prijenos broja 38599xxxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži korisnice A. S. iz S.
2. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da u roku osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati korisnici A. S. iz S. naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 960,00 kn (devetstošezdeset kuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 11. studenog 2016. prijavu korisnice A. S. iz S. (dalje: korisnica) protiv operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtini put 1 (dalje: primatelj broja) u svezi neisplate naknade radi nepravovremenog prijenosa broja 38599xxxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje: pokretna mreža) davatelja broja odnosno Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, R.F. Mihanovića 9. Korisnica podnosi prijavu na temelju članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), jer je primatelj broja odbio isplatiti naknadu u traženom iznosu od 960,00 kn, odnosno naknadu za kašnjenje u prijenosu od 96 sati.

Inspektor elektroničkih komunikacija je nakon obavljenog uvida u sadržaj i dokaze predmetne prijave utvrdio da postoji osnova za pokretanje inspekcijskog nadzora sukladno članku 23. stavka 8. Pravilnika, odnosno sukladno ovlastima iz Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK).

Korisnica je 12. rujna 2016. s primateljem broja sklopila ugovor na daljinu za uslugu Bez Granica L+ (Potvrda o sklopljenom ugovoru od 12. rujna 2016.), a 20. rujna 2016. potpisala je Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dokument bez datuma) i Zahtjev za prijenos broja u pokretnoj mreži, Zagreb, 12. rujna 2016. (dalje: Zahtjev). U Zahtjevu je za datum i vremenski okvir prijenosa broja navedeno 23. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati. Međutim, primatelj broja je SMS porukom od 23. rujna 2016. korisnicu obavijestio kako će prijenos broja izvršiti 27. rujna 2016., kada je prijenos stvarno i izvršen.

Stoga je korisnica, u roku propisanim člankom 23. stavkom 5. Pravilnika, 11. listopada 2016. zatražila od primatelja broja naknadu za nepravovremeni prijenos, jer prijenos nije izvršen na datum i vrijeme navedeno u Zahtjevu, već s odgodom od 96 sati.

Primatelj broja očitovao se negativno po zahtjevu korisnice, utvrdio da nije bilo kašnjenja u prijenosu broja, da je broj prenesen u vremenskom okviru navedenom u zahtjevu za prijenos broja, a to je 27. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati, i pri tome se pogrešno pozvao na Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11 i 149/13).

Uzimajući u obzir da su navodi korisnice i primatelja broja bili proturječni, inspektor elektroničkih komunikacija pokrenuo je 29. studenog 2016. inspekcijski nadzor te po okončanju nadzora 20. veljače 2017. utvrdio da je primatelj broja bio obavezan postupiti po Zahtjevu korisnice i izvršiti prijenos broja 23. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati.

Naime, u provedenom postupku utvrđeno je da postoje dva zahtjeva za prijenos broja. Valjani zahtjev za prijenos broja je Zahtjev u posjedu korisnice odnosno Zahtjev kojeg je korisnica potpisala s datumom i vremenskim okvirom prijenosa broja 23. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati. Nevaljani zahtjev za prijenos broja je zahtjev u posjedu primatelja broja s datumom i vremenskim okvirom prijenosa broja 27. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati. Navedeni nevaljani zahtjev sadrži potpis koji je drugačiji od potpisa korisnice na osobnoj iskaznici i za kojeg korisnica izjavljuje da nije njezin, već da je vjerojatno krivotvoren od strane primatelja broja. Sam primatelj broja izjavljuje da nema saznanja o tome kako su se pojavila dva zahtjeva za prijenos broja s različitim datumima i vremenskim okvirom prijenosa broja i da je kurirska služba obavezna provjeriti identitet osobe koja potpisuje dokumentaciju. Međutim, korisnica uopće ne poriče da je zaprimila i potpisala zahtjev za prijenos broja i druge dokumente po kurirskoj službi 20. rujna 2016., ali zahtjev za prijenos broja i dokumenti su unaprijed producirani po primatelju broja (ispis iz računala) te sadrže pečat i potpis ovlaštene osobe primatelja broja. Također, korisnica je od primatelja broja zaprimila dvije potvrde o sklopljenom ugovoru, jednu nastavno na telefonski razgovor od 8. rujna te drugu od 12. rujna 2016., ali niti jednu nije potpisala niti se iste potpisuju što je i naznačeno u samim potvrdama. Nasuprot tome, primatelj broja posjeduje primjerak samo jedne potvrde o sklopljenom ugovoru nastavno na telefonski razgovor od 8. rujna 2016., ali s potpisom korisnice opet različitim od potpisa na osobnoj iskaznici. Primatelj broja posjeduje i Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ali isto s potpisom korisnice koji je različit od potpisa na osobnoj iskaznici. Sve navedeno upućuje na ozbiljne propuste u postupanju primatelja broja, što je rezultiralo promjenom podataka u Zahtjevu korisnice i upitnim potpisom, u svrhu neopravdane odgode u prijenosu broja unošenjem podataka s nevaljanog zahtjeva u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (CABP).

Pravilnik u članku 2. propisuje da je nepravovremeni prijenos broja svaki prijenos broja izvan datuma i vremenskog okvira zapisanog u CABP, uključujući i slučajeve u kojima nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva, odnosno nemogućnosti korištenja usluge, kao i kašnjenja u slučaju neopravdanog odbijanja ili odgode. Uvidom u CABP vidljivo je da je vrijeme unosa i vrijeme otvaranja prijenosa 22. rujna 2016., da je datum i vremenski okvir prijenosa 27. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 te da je prijenos i izvršen 27. rujna 2016. od 12:00 do 15:00. Dakle, unos u CABP izvršen je u propisanom roku od jednog dana te prijenos u roku od tri dana, odnosno sukladno vremenskom okviru propisanom člankom 13. stavkom 1. i člankom 15. Pravilnika te nije bilo neispravnog usmjeravanja poziva ili nemogućnosti korištenja usluge niti kašnjenja u slučaju neopravdanog odbijanja ili odgode. Međutim, u konkretnom slučaju valja istaknuti kako članak 2. Pravilnika ne smije ići na štetu prava korisnika na naknadu za nepravovremeni prijenos broja. Ovdje se nepravovremeni prijenos broja ne može utvrđivati temeljem zapisa u CABP, kada je isti

kreiran, odnosno datum prijenosa broja je određen prema nevaljanom zahtjevu za prijenos broja, umjesto da je izvršen 23. rujna 2016. od 12:00 do 15:00 sati, a sve sukladno potpisanom Zahtjevu korisnice, kada je i prema kojem je korisnici zapravo moralo biti omogućeno korištenje usluge na prenesenom broju.

Stoga se prijenos predmetnog broja u pokretnoj mreži smatra nepravovremenim prijenosom, s kašnjenjem u prijenosu od 96 sati za vrijeme od 23. rujna 2016., 12:00 do 15:00 sati do 27. rujna 2016., 12:00 do 15:00 sati, kada je korisnica bila bez usluge i radi čega sukladno članku 23. stavku 2. Pravilnika korisnici pripada naknada u iznosi od 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa, a koja iznosi 960,00 kn (96 sati x 10,00 kn).

Nastavno na izneseno, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju članka 112. ZEK-a, u vezi s člankom 23. Pravilnika te na temelju članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može u roku od 30 dana od 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. A.S. – UP-osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. U spis