

KLASA: UP/I_344_07/17_01/12

URBROJ: 376-10-17-3

Zagreb, 28. veljače 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. K. iz K. P. protiv operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba, 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 38598xxxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži korisnika I. K. iz K. P.
2. 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. K. iz K. P. naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 2.160,00 kn (dvijetisućstošezdeset kuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 19. siječnja 2017. zahtjev za rješavanjem spora korisnika I. K. iz K. P. (dalje: korisnik) protiv operatora javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtini put 1 (dalje: primatelj broja) u svezi neisplate naknade radi nepravovremenog prijenosa broja 38598xxxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje: pokretna mreža) davatelja broja odnosno operatora javnih komunikacijskih usluga TELE2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269d. Korisnik je podnio prijavu na temelju članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), jer primatelj broja nije izvršio isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja.

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).

Korisnik je 24. listopada 2016. na prodajnom mjestu VIP centar u Koprivnici podnio zahtjev primatelju broja za uključenje Tomato usluge potpisivanjem Zahtjeva za uključenje Tomato usluge (dalje: Zahtjev) s navedenim datumom aktivacije broja 27. listopada 2016. te vremenom aktivacije broja od 8:00 do 11:00 sati. Međutim, usluga nije aktivirana navedenog dana i u navedeno vrijeme, već je datum prijenosa broja promijenjen na 31. listopada 2016., bez navođenja vremenskog okvira prijenosa i bez dogovora s korisnikom o novom, izmijenjenom datumu prijenosa broja. Primatelj broja samo je tekstualnom porukom 26. listopada 2016. obavijestio korisnika o promjeni datuma prijenosa. Predmetni broj prenesen je 31. listopada 2016., ali u pogrešnu pokretnu mrežu odnosno

VIP mrežu umjesto Tomato pa je korisnik bio bez usluge sve do 5. studenog 2016. do 9:00 sati, kada je zaprimio tekstualnu poruku primatelja broja o aktivaciji usluge (9:08 sati).

Stoga je korisnik u propisanom roku 25. studenog 2016. zatražio od primatelja broja naknadu za nepravovremeni prijenos, jer prijenos broja u pokretnoj mreži odnosno aktivacija usluge nije izvršena sukladno datumu navedenom u Zahtjevu.

Primatelj broja nije postupio po zahtjevu korisnika tj. nije izvršio isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja u pokretnoj mreži. Primatelj broja negativno se očitovao 20. veljače 2017. i po zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija u svezi primjene odredbi Pravilnika (dalje: očitovanje). U očitovanju navodi da je korisnik potpisao zahtjev za prijenos broja 25. listopada 2016. s predviđenim datumom prijenosa 27. prosinca 2016., zajedno sa zahtjevom za uključenje Tomato usluge, ali primjerak navedenog zahtjeva za prijenos broja nije dostavio. Nadalje, navodi da je tekstualnom porukom od 26. listopada 2016. obavijestio korisnika da će prijenos biti izvršen 31. listopada 2016. te da je toga dana izvršio prijenos u 9:09 sati, što je vidljivo iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP), da je nenamjernom greškom korisniku uključio VIPnet umjesto Tomato uslugu, ali i da je poduzeo hitne mjere za uključenje Tomato usluge, kao i da je korisniku poslao odgovor na zahtjev za isplatom naknade preporučenom pošiljkom koju ovaj nije primio. Zaključuje da je postupio ispravno i prema odredbama Pravilnika.

Navodi primatelja broja netočni su i pogrešni, a cijeli postupak prijenosa predmetnog broja proveden je uz propuste i upravo suprotno odredbama Pravilnika. Primatelj broja navodi da je Zahtjev potpisan 25. listopada 2016. što je upitno, jer Zahtjev ne sadrži datum što predstavlja propust u proceduri potpisivanja kod primatelja broja, dok i sam korisnik navodi da je Zahtjev potpisao 24. listopada 2016. Dodatno, primatelj broja pogrešno navodi i da je predviđeni datum prijenosa 27. prosinca 2016., dakle dva mjeseca kasnije od datuma navedenog na Zahtjevu. Odgoda prijenosa broja propisana je člankom 17. Pravilnika pa tako i obveza dogovora primatelja broja i korisnika o novom datumu prijenosa broja, što je ovdje primatelj broja propustio učiniti, već je jednostrano, samo dan ranije prije predviđenog datuma prijenosa, tekstualnom porukom obavijestio korisnika o promjeni toga datuma. Međutim, prijenos broja odnosno aktivacija usluge nije izvršena niti 27. listopada 2016., jer se korisnik nije mogao koristiti uslugom sve do 5. studenog 2016. radi pogreške primatelja broja. Ovdje primatelj broja naivno i logički suprotno navodi da nije došlo do kašnjenja u prijenosu broja, jer je poduzeo sve mjere da korisniku uključi ispravnu uslugu odnosno Tomato uslugu u što kraćem roku, ali ne navodi kada je uslugu i uključio te priznaje da je korisnik stvarno bio bez usluge. Nadalje, primatelj broja navodi kako je korisniku dostavio odgovor na zahtjev za isplatom naknade preporučenom pošiljkom koja se vratila nepreuzeta, ali taj odgovor nije dostavio na uvid i inspektoru elektroničkih komunikacija. Primatelj broja mogao je korisniku odgovoriti na zahtjev i elektroničkom porukom, jer je zahtjev za isplatom naknade s priložima zaprimio na adrese sluzba.za.korisnike@vipnet.hr i info@tomato.com.hr te nije bilo prepreke za upućivanje odgovora korisniku.

Pravilnikom je u članku 2. propisano da je nepravovremeni prijenos broja svaki prijenos broja u kojem dolazi do neopravdane odgode i do nemogućnosti korištenja usluge. Upravo je u predmetnom postupku prijenosa broja primatelj broja najprije neopravdano odgodio prijenos broja te zatim onemogućio korištenje usluge na prenesenom broju. Obveza isplate naknade proizlazi iz članka 23. Pravilnika, na temelju podataka o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju i to u iznosu od 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja. Za datum i vremenski okvir prijenosa broja odnosno aktivaciju usluge određen je 27. listopada 2016. od 8:00 do 11:00 sati. Usluga na prenesenom broju omogućena je 5. studenog 2016. od 8:00 do 11:00 sati, što je kašnjenje od 9 dana odnosno 216 sati i za koje kašnjenje naknada iznosi 2.160,00 kn (216 sati x 10,00 kn).

Stoga je inspektor elektroničkih komunikacija 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. I. K. – UP-osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava 3.
U spis

