

KLASA: UP/I-344-07/17-01/10

URBROJ: 376-10-17-5

Zagreb, 24. 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 B. L. 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. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba nije pravovremeno izvršio prijenos broja 38598xxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži korisnika B. L. iz Z.
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 B. L. iz Z. naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 1.240,00 kn (tisućudvjestočetrestkuna) i o tome odmah obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 18. siječnja 2017. prijavu korisnika B. L. iz Z. (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 38598xxxxxx u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje: pokretna mreža) davatelja broja Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, R.F. Mihanovića 9. Korisnik je podnio prijavu na temelju članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), jer je primatelj broja odbio izvršiti 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 navodi da je 2. prosinca 2016. ugovorio kupnju mobilnog uređaja s prijenosom broja, ali je pogreškom primatelja broja ostao bez usluge od 14. prosinca 2016. u 15:00 sati, kada je izgubio signal davatelja broja, sve do 19. prosinca 2016. u 19:00 sati kada mu je dostavljen mobilni uređaj od primatelja broja. Detaljno obrazlaže razloge radi kojih se nije mogao koristiti ugovorenim uslugom u reklamaciji upućenoj primatelju broja 28. prosinca 2016. (dalje: reklamacija) i dostavljenoj u prilogu svoje prijave HAKOM-u. Tako korisnik u bitnome ističe da je nakon neuspjele dostave mobilnog uređaja 9. prosinca 2016. na njegovoj kućnoj adresi dogovorio s davateljem poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o. iz Hrvatskog Leskovca (dalje: davatelj poštanskih usluga ili OEX) ponovnu dostavu za 12. prosinca 2016. od 17: do 20:00 sati, ali

dostava dogovorenog dana ipak nije izvršena pa je pozivom i prema primatelju broja i prema OEX-u korisnik dogovorio opet novi datum dostave za 14. prosinca 2016. između 17:00 i 20:00 sati, kada ističe i krajnji rok za aktivaciju usluge (12:00 do 15:00 sati). Međutim, OEX ni tada nije izvršio dostavu mobilnog uređaja korisniku radi gubitka popratne dokumentacije te je korisnik ponovno dogovorio novi termin s primateljem broja 16. prosinca 2016. između 8:00 i 16:00 sati i to na poslovnoj adresi, ali je OEX pokušao dostavu navedenog dana na pogrešnoj, kućnoj adresi. Korisnik dobiva obavijest o novom datumu dostave 17. prosinca 2016. između 8:00 i 10:00 sati, ali OEX opet ne izvršava dostavu pa korisnik ponovno dogovara dostavu za 20. prosinca 2016., da bi naposljetku OEX nenajavljeno odnosno suprotno dogovoru dostavu mobilnog uređaja izvršio 19. prosinca 2016. u 19:00 sati na kućnoj adresi. Opisanim propustima primatelja broja i davatelja poštanskih usluga korisnik ostaje bez usluge sve do dana dostave mobilnog uređaja odnosno do 19. prosinca 2016. u 19:00 sati.

Primatelj broja se po zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija od 8. veljače 2017. očitovao 20. veljače 2017. Navodi da je korisnik sklopio 2. prosinca 2016. ugovor na daljinu za uslugu Bez Granica L+ s kupnjom mobilnog uređaja i odgovarajućim zahtjevom za prijenos broja, uz predviđeni datum i vremenski okvir 14. prosinca 2016. od 12:00 do 15:00 sati. Zaključuje da nije bilo kašnjenja u prijenosu broja, jer je broj stvarno prenesen s predviđenim datumom, 14. prosinca 2016. i predviđenim vremenskim okvirom u 12:07 sati te prilaže ispis iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva. Primatelj broja navodi i da je pravovremeno predao mobilni uređaj davatelju usluga, jer i sam korisnik navodi da je već 9. prosinca 2016. pokušana dostava te je jasno kako je primatelj broja postupio sukladno Zakonu o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15).

Na temelju ocjene svih iznesenih tvrdnji i dokaza inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a utvrdio je sljedeće.

Primatelj broja navodi da je 2. prosinca 2016. putem sredstava daljinske komunikacije korisnik sklopio ugovor o kupnji uređaja iPhone SE 64GB, ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu Bez Granica L+ te zahtjev za prijenos broja u mrežu VIPnet-a.

Iako je inspektor elektroničkih komunikacija u svojem zahtjevu izričito tražio dostavljanje dokumentacije na koju se primatelj broja poziva u svojem očitovanju (zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, zahtjev za prijenos broja i dr.) i prepiske s korisnikom, primatelj broja isto ne dostavlja.

Primatelj broja u svojem očitovanju ističe da je on pravovremeno uputio pošiljku putem davatelja poštanskih usluga te smatra da tu njegova odgovornost prestaje. Primatelj broja ne spori navode korisnika da je uređaj i popratnu dokumentaciju korisnik zaprimio tek 19. prosinca 2016.

Sukladno članku 9. stavku 5. 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) ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora. Primatelj broja ne dostavlja predmetnu potvrdu pa inspektor elektroničkih komunikacija pretpostavlja da je ista dostavljena s uređajem 19. prosinca 2016. Slijedom navedenog, nejasno je kako je primatelj broja prije samog sklapanja pretplatničkog ugovora izvršio prijenos broja i temeljem čega je isto napravio.

Stav primatelja broja kako je on pravovremeno uručio pošiljku nije od značaja budući da citirani članak 9. stavak 5. Pravilnika jasno definira trenutak kada se ugovor smatra sklopljenim. Odnos

između primatelja broja i davatelja poštanskih usluga te eventualne povrede obveza davatelja poštanski usluga ne utječu na prava korisnika.

Zaključno, primatelj broja neopravdano je odbio isplatiti zatraženu naknadu korisniku radi nepravovremenog prijenosa broja, odnosno radi nemogućnosti korištenja usluge. Pravilnikom je u članku 2. propisano kako je nepravovremeni prijenos broja, pored ostalog, i svaki slučaj u kojem nakon prijenosa broja dolazi do nemogućnosti korištenja usluge. Upravo u predmetnom postupku prijenosa broja primatelj broja nije omogućio korisniku korištenje usluge. 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. Prijenos broja izvršen je 14. prosinca 2016. u 12:07 sati, unutar vremenskog okvir od 12:00 do 15:00 sati. Međutim, usluga na prenesenom broju omogućena je tek 19. prosinca 2016. u 19:00 sati, što je kašnjenje od 124 sata i za koje kašnjenje naknada iznosi 1.240,00 kn (124 sata 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. B. L. – UP-osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. U spis