

KLASA: UP/L_344_07/17_01/39
URBROJ: 376-10-17-9 Zagreb,
26. svibnja 2017.

Na temelju 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 nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, R.F. Mihanovića 9, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da zahtjeve korisnika za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, odnosno u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora rješava u roku od sedam (7) dana od primitka zahtjeva.
2. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da isplatu naknade korisnicima u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, odnosno u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora realizira najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja odnosno zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.
3. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da zahtjeve za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, odnosno u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora rješava na transparentan i objektivan način, tako da daje korisnicima jasni prikaz vremena kašnjenja u satima s pripadajućim novčanim iznosom od 10,00 kn po satu, odnosno jasni prikaz vremena kašnjenja u danima s pripadajućim novčanim iznosom od 240,00 kn po danu.
4. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da u svojim odgovorima na zahtjeve korisnika za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, odnosno u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora daje uputu o pravnom lijeku odnosno o njihovu pravu podnošenja prijave inspektor elektroničkih komunikacija.
5. Operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba obavezan je postupiti prema naloženom u točkama od 1. do 4. ovog rješenja najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb (dalje: operator) sukladno članku 12. stavku 1. točki 14. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK). Predmet inspekcijskog nadzora je provjera usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik) i 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). Inspekcijski nadzor proveo je inspektor elektroničkih komunikacija sukladno ovlastima iz članaka 111. i 112. ZEK-a od 20. ožujka 2017. do 26. svibnja 2017.

Provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da operator pri rješavanju prigovora korisnika tj. zahtjeva za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, odnosno u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora krši odredbe Pravilnika, odnosno Pravilnika o uslugama, kako slijedi:

- Odredbu iz članka 23. stavka 6. Pravilnika kojom je propisano da će primatelj broja (ovdje operator) u roku od sedam radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja, odnosno odredbu iz članka 67. stavka 5. Pravilnika o uslugama kojom je propisano da će novi operator (ovdje operator) u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja o načinu isplate naknade radi kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge, primjenjujući odredbu članka 67. stavka 1. Pravilnika o uslugama koja propisuje pravo na naknadu samo po jednoj osnovi, jer je zahtjeve za isplatom naknade operator u pravilu rješavao izvan propisanog roka pa mu je naloženo kao u točki 1. rješenja;
- Odredbu iz članka 23. stavka 7. Pravilnika kojom je propisano da će isplata naknade biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno odredbu iz članka 67. stavka 4. Pravilnika o uslugama kojom je propisano da će isplata naknade biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva, jer je isplatu naknade operator realizirao izvan propisanog roka pa mu je naloženo kao u točki 2. rješenja;
- Odredbu iz članka 23. stavke 2. i 7. Pravilnika kojom je propisano da naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, određenog člankom 2. stavkom 1. točkom 7. Pravilnika, iznosi 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja i da se utvrđuje na temelju podataka iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP) i podataka o mogućnosti korištenja usluge, odnosno odredbu iz članka 67. stavka 1. Pravilnika o uslugama kojom je propisano da naknada iznosi 240,00 kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida, jer zahtjeve za isplatom naknade operator u pravilu nije rješavao na transparentan i objektivan način tj. na temelju podataka iz CABP i podataka o mogućnosti korištenja usluge, ne prikazujući korisnicima jasan izračun vremena kašnjenja u satima ili danima te pripadajućeg novčanog iznosa pa mu je naloženo kao u točki 3. rješenja;
- Odredbu iz članka 23. stavka 8. Pravilnika ili odredbu iz članka 67. stavka 6. Pravilnika o uslugama kojima je propisano da korisnik u slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili nezadovoljstva obračunatom naknadom ima pravo u roku od 30 dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija, jer u odgovorima na zahtjeve za isplatom naknade korisnicima operator nije davao uputu o pravnom lijeku kao uobičajeni i propisani sadržajni dio svakog akta protiv kojeg je dopušteno pravno sredstvo ili je davao pogrešnu uputu o pravu podnošenja daljnjeg prigovora povjerenstvu za pritužbe potrošača pa mu je naloženo kao u točki 4. rješenja.

Cjelokupno postupanje operatora pri rješavanju zahtjeva za isplatom naknade iz članka 23. Pravilnika u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, odnosno naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora iz članka 67. Pravilnika o uslugama u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, odvijalo se uz navedene brojne propuste tijekom cijele 2016. te prvog tromjesečja 2017.

Operator se 26. svibnja 2017. očitovao o utvrđenim nepravilnostima, navodeći da je već poduzeo aktivnosti radi poboljšanja i usklađivanja postojećeg procesa s odredbama Pravilnika i Pravilnika o uslugama, ali napominjući da se radi o složenom procesu koji zahtijeva koordinaciju nekoliko odjela operatora (upravljanje pritužbama, pozadinska podrška, računovodstvo i dr.). Stoga je u točki 5. operatoru ostavljen dostatan rok za potpunu primjenu mjera naloženih ovim rješenjem.

Nastavno na sve izneseno, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a, a u vezi s člankom 23. Pravilnika te s člankom 67. Pravilnika o uslugama, radi usklađivanja obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga operatora, 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. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb – osobna dostava
2. U spis