

KLASA: UP/I-344-07/19-01/33
URBROJ: 376-05-4-19-9
Zagreb, 29. kolovoza 2019.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), te članka 23. st. 1., 2. i 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnika xxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx x, xxxxxx, u postupku inspekcijskog nadzora radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Utvrđuje se da je trgovačko društvo Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb odgovorno za nepravovremeni prijenos broja xxxxxxxxxxxx korisnika xxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx x, xxxxxx, te mu se nalaže isplatiti korisniku xxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx x, xxxxxx, naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 2.860,00 kn, u roku 15 dana od primitka ovog rješenja te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 29. ožujka 2019. zaprimila prijavu korisnika xxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx x, xxxxxx, (dalje: korisnik), radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja xxxxxxxxxxxx.

Korisnik u prijavi u bitnome navodi da je 3. veljače 2019. putem internetske stranice trgovačkog društva Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb (dalje: Iskon) ispunio zahtjeve za uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži NET.TV.TEL 20-50 (dalje: NET.TV.TEL) i uslugu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Iskon.Mobile (dalje: Iskon.Mobile) te prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx iz mreže operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1) u mrežu Iskona. Korisnik je 4. veljače 2019. putem e-mail poruke zaprimio Potvrdu o sklopljenom ugovoru za fiksnu uslugu NET.TV.TEL 20-50.

Korisnik 25. veljače 2019. dobiva SMS poruku s obavijesti da će prijenos broja xxxxxxxxxxxx u Iskon biti obavljen 6. ožujka 2019.

Nakon što je broj xxxxxxxxxxxx prenesen, 6. ožujka 2019., korisnik je Iskonu poslao e-mail poruku s upitom kada će mu biti prenesen broj xxxxxxxxxxxx u Iskon što je i bio uvjet da ostvari popust na uslugu NET.TV.TEL 20-50. Korisnik 8. ožujka 2019. ponovno šalje Iskonu e-mail te mu se istog dana dostavljen odgovor s isprikom što prijenos navedenog broja nije pokrenut. Istog dana je

zahtjev podnesen telefonskim putem. Prodajna agentica je u telefonskom razgovoru korisnika obavijestila da će prijenos broja xxxxxxxxxxxx u Iskon biti obavljen 18. ožujka 2019. u razdoblju od 8 do 11 sati.

Nakon što je broj xxxxxxxxxxxx prenesen iz A1 u Iskon, 18. ožujka 2019. korisnik šalje e-mail poruku Iskonu sa zahtjevom za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja budući da broj nije prenesen u roku 3 dana sukladno članku 15. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik) te 22. ožujka 2019. Iskon korisniku šalje e-mail poruku u kojoj odbija isplatu navedene naknade iz razloga što korisnik nije niti podnio zahtjev za prijenos broja u Iskon.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. st. 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je 23. svibnja 2019. zatražio očitovanje od Iskona o razlozima neisplate naknade za nepravovremeni prijenos navedenog broja.

Iskon u svom očitovanju od 31. svibnja 2019. navodi kako članak 15. Pravilnika regulira rokove između operatora davatelja i operatora primatelja, a ne odnos primatelja broja i korisnika te navodi kako je zahtjev za prijenos broja podnesen putem telefona 8. ožujka 2019. s predviđenim datumom prijensa 18. ožujka 2019. Ističe kako je korisnik bio upoznat s datumom prijensa. Iskon je inspektoru dostavio navedeni zahtjev te presliku e-mail poruke od 8. ožujka 2019. u kojem Iskon korisniku šalje ispriku zbog nepokrenutog prijensa mobilnog broja xxxxxxxxxxxx od 3. veljače 2019.

U dodatnom očitovanju od 12. lipnja 2019. Iskon navodi kako je korisnik putem internetske stranice Iskona ispunio zahtjev za fiksnom uslugom Iskona te ističe kako zahtjev za uslugom Iskon.Mobile (pa niti zahtjev za prijenosom mobilnog broja) nije moguće ispuniti putem web stranice Iskona. Iskon nadalje pojašnjava kako je korisnik u prijavi za fiksnu uslugu naznačio akciju uz Iskon.Mobile uslugu, međutim, nije popunio zahtjev za prijenos navedenog broja u mrežu Iskona.

Zahtjev za prijenos broja xxxxxxxxxxxx u Iskon (Iskon.Mobile) korisnik je podnio telefonskim putem 8. ožujka 2019. nakon što su ga kontaktirali djelatnici odjela prodaje Iskona. Iskon pretpostavlja da je korisnika zbunilo to što je uz fiksnu uslugu označio akciju uz Iskon.Mobile, no uslugu Iskon.Mobile nije moguće ugovoriti putem Iskonove internetske stranice. Ukoliko korisnik ugovori akcijski Iskonov fiksni paket uz uslugu Iskon.Mobile, nakon slanja zahtjeva za fiksnu uslugu, sklapa se ugovor za uslugu Iskon.Mobile. Također, Iskon ističe kako nije moguće pokrenuti proces aktivacije usluge Iskon.Mobile prije podnošenja zahtjeva za prijenos mobilnog broja od strane korisnika.

Iskon je u očitovanju od 21. kolovoza 2019. dostavio presliku (print screen) zahtjeva za fiksne usluge Iskona kojeg korisnici ispunjavaju putem internetskih stranica Iskona. Ističe da je korisnik inicijalno ispunjavao zahtjev za uslugu u veljači 2019. i da ne mogu dostaviti tadašnji izgled web forme, s time da je u međuvremenu došlo i do promjene ponude Iskona i izgleda web forme. Budući da se radi o web formi koja se ispunjava u realnom vremenu, Iskon je ispunio zahtjev za uslugu na dan 21. kolovoza 2019. na adresi korisnika te su dostavili ispis (print screen) svake pojedine stranice koja se otvara korisnicima prilikom ispunjavanja zahtjeva. Iskon navodi kako se po ispunjavanju zahtjeva u web formi, generira zahtjev za uslugom Iskona te se potom šalje korisniku sa pripadajućom dokumentacijom. Do podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora za Iskon.mobile usluge dolazi se naknadno.

U predmetnom postupku inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika, podnositelj zahtjeva za prijenos broja ima pravo, u slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja, u roku od 30 dana podnijeti prijavu inspektoru, a što je korisnik i učinio.

Korisnik je 3. veljače 2019. putem Iskonove internetske stranice popunio zahtjev za Iskonovu fiksnu uslugu NET.TV.TEL 20-50 te je zatražio prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx iz mreže A1 u mrežu Iskona.

Iskon je 20. veljače 2019. zahtjev za prijenos broja xxxxxxxxxxxx unio u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP) gdje je naznačen datum i vremenski okvir prijenosa 6. ožujka 2019. u razdoblju od 8 do 11 sati. Uvidom u CABP navedeni prijenos je obavljen na predviđeni datum i vremenski okvir prijenosa 6. ožujka 2019. u 8 sati i 15 minuta. Broj xxxxxxxxxxxx je prenesen u roku 45 dana sukladno članku 66. stavku 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik o uslugama) te korisnik nema pravo na naknadu iz članka 67. stavka 1. Pravilnika o uslugama.

U predmetnom slučaju sporno je je li korisnik naručio uslugu Iskon.Mobile. Korisnik tvrdi da je popunio sve što je od njega traženo na internetskoj stranici Iskona, dok Iskon tvrdi da je korisnik trebao dodatno podnijeti zahtjev za uslugu Iskon.Mobile nakon označavanja iste za ostvarivanje popusta na fiksnu uslugu NET.TV.TEL 20-50, ali o tome nije obavijestio korisnika. Međutim, Iskon je u svom očitovanju od 21. kolovoza 2019. priznao da ne posjeduje ispis web forme od 3. veljače 2019. kada je istu korisnik popunio preko internetske stranice Iskona, dakle nije dokazao da je korisnika uputio na podnošenje dodatnog zahtjeva za uslugu Iskon.Mobile.

Iskon je propustio obavijestiti korisnika da dodatno podnese zahtjev za prijenos broja iz A1 u Iskon te je korisnik tek nakon telefonskog poziva djelatnika Iskona 8. ožujka 2019. putem daljinske prodaje podnio zahtjev za prijenos broja xxxxxxxxxxxx. Nakon toga, Iskon je 11. ožujka 2019. navedeni zahtjev unio u CABP te je naznačen datum i vremenski okvir prijenosa 18. ožujka 2019. od 8 do 11 sati.

Stoga, inspektor zaključuje da se Iskon korisniku putem e-mail poruke od 8. ožujka 2019. ispričao zbog nepokrenutog prijenosa broja xxxxxxxxxxxx te samim tim priznao da je propustio korisnika obavijestiti o načinu podnošenja zahtjeva za prijenos broja xxxxxxxxxxxx i načinu ugovaranja usluge Iskon.Mobile. Stoga je Iskon u obvezi isplatiti korisniku naknadu za nepravovremeni prijenos broja jer nije prenio broj xxxxxxxxxxxx u svoju mrežu na isti datum kada je prenio i broj xxxxxxxxxxxx, iako je korisnik istovremeno podnio zahtjev za prijenos oba broja.

Stoga je u navedenom slučaju došlo do nepravovremenog prijenosa broja te korisnik ima pravo na naknadu iz članka 23. stavka 2. Pravilnika za razdoblje od 6. ožujka 2019. u 11 sati do 18. ožujka 2019. u 8:20 sati (286 sati).

Slijedom svih utvrđenih nepravilnosti, inspektor je donio odluku kojom se Iskonu nalaže korisniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja u iznosu od 2.860,00 kn. Naknada se isplaćuje u iznosu od 10 kuna za svaki sat nepravovremenog prijenosa svakog broja za najviše 15 dana nepravovremenog prijenosa broja, sukladno članku 23. Pravilnika.

Slijedom navedenog, temeljem članka 23. st. 1., 2. i 8. Pravilnika, riješeno je kao u izreci ovoga rješenja. Navedeno rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka istog.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. xxxxx xxxxx, xxxxxxxxxxxx x, xxxxxx, UP-osobnom dostavom
3. U spis