

KLASA: UP/I-344-07/18-01/90
URBROJ: 376-10-19-7
Zagreb, 21. ožujka 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 korisnice XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX XX, 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 Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 odgovoran za nepravovremeni prijenos brojeva XXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXX korisnice XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX XX, XXXXXX, te mu se nalaže isplatiti korisnici XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX XX, XXXXXX, naknadu zbog nepravovremenog prijenosa brojeva XXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXX u iznosu od X.XXX,XX 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 30. kolovoza 2018. zaprimila prijavu korisnice XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX XX, XXXXXX, (dalje: korisnica), radi nadoknade nematerijalne i materijalne štete koja je nastala nepravovremenim prijenosom brojeva XXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXX iz mreže operatora TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269, Zagreb (dalje: TELE2) u mrežu operatora Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT).

U predmetnom slučaju korisnica navodi kako je podnijela zahtjev za prijenos brojeva XXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXX iz mreže TELE2 u mrežu HT-a, te da je prijenos trebao biti realiziran 21. lipnja 2018. Međutim, korisnica tvrdi da brojevi XXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXX od 21. lipnja 2018. do 13. srpnja 2018. nisu bili u funkciji, odnosno da se pozivom na broj XXXXXXXXXXXXXX dobiva osoba koja koristi broj XXXXXXXXXXXXXX i obratno.

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) 13. prosinca 2018. je zatraženo očitovanje HT-a o razlozima neisplate naknade za nepravovremeni prijenos navedenih broja.

Također, od HT-a je zatražen podatak u kojem razdoblju korisnica nije mogla koristiti ugovorene usluge na brojevima XXXXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXXXX te je zatražena dokumentacija na temelju koje je izvršen prijenos navedenih brojeva.

HT u svom očitovanju od 24. prosinca 2018. ističe kako je s brojevima XXXXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXXXX bilo tehničkih poteškoća pri aktivaciji (različite tarife unesene u jednom zahtjevu za prijenos broja). HT navodi kako korisnica nije koristila navedena dva broja do 13. srpnja 2018., a što je vidljivo iz priloženih računa za lipanj i srpanj 2018.

Također, HT ističe kako korisnica nije tražila naknadu sukladno Pravilniku već je da je korisnica podnijela zahtjev za rješavanjem spora.

S obzirom da je HT istaknuo prigovor nepravovremenosti prvenstveno je bilo potrebno utvrditi jesu li ispunjene sve pretpostavke za rješavanje po ovom predmetu.

Korisnica je 23. lipnja 2018. podnijela HT-u zahtjev za rješavanje spora u prvom stupnju te 19. srpnja 2018. u drugom stupnju. Također, korisnica je 10. kolovoza 2018. zaprimila od HT-a odgovor Povjerenstva za pritužbe korisnika u drugostupanjskom postupku gdje je navedeno da ukoliko nije zadovoljna odlukom Povjerenstva može podnijeti zahtjev za rješavanje spora pri HAKOM-u.

HAKOM je 30. kolovoza 2018. od korisnice zaprimio zahtjev za rješavanje spora te je doneseno rješenje klasa: UP/I-344-08/18-01/1076, urbroj: 376-05-18-5 od 31. listopada 2018. U obrazloženju rješenja je navedeno da će se predmetni slučaj prosljediti inspektoru elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) kako bi se utvrdilo ima li korisnica pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos brojeva, sukladno Pravilniku.

Sukladno prethodno navedenom, utvrđeno je da je korisnica podnijela prijavu inspektoru u roku kako je to propisano člankom 23. stavkom 8. Pravilnika.

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva utvrđeno je da je korisnica zatražila prijenos brojeva XXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXXXX s predviđenim datumom prijenosa broja 21. lipnja 2018.

Stranke postupka ne spore da je korisnica 19. lipnja 2018. dobila SMS poruku u kojoj je obavijest da je će prijenos navedenih brojeva biti realiziran 21. lipnja 2018. Međutim, korisnici je prijenos brojeva XXXXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXXXX realiziran tek 13. srpnja 2018. zbog tehničkih poteškoća pri aktivaciji usluga na navedenim brojevima i zbog toga ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos brojeva.

Slijedom utvrđenih nepravilnosti, inspektor je donio odluku kojom se HT-u nalaže korisnici isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos brojeva XXXXXXXXXXXXXXXX i XXXXXXXXXXXXXXXX za razdoblje od 21. lipnja 2018. do 13. srpnja 2018. u iznosu od X.XXX,XX kn. Naknada se isplaćuje u iznosu od 10 kuna za svaki sat nepravovremenog prijenosa 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. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, osobnom dostavom
2. XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX XX, XXXXXX, UP-osobnom dostavom
3. U spis