

KLASA: UP/I-344-07/20-01/23
URBROJ: 376-05-4-20-3
Zagreb, 08. lipnja 2020.

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. stavka 1., 2. i 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19), po prijavi korisnice M. Z., Zagreb, u postupku inspekcijskog nadzora nad društvom s ograničenom odgovornošću A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnice M.Z., Zagreb za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja 38597xxxxxxx, u cijelosti kao neosnovan.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 21. travnja 2020. prijavu korisnice M. Z., Zagreb (dalje: korisnik) vezano za odbijanje prijenosa broja 38597xxxxxxx iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT) u mrežu operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1).

Korisnik u bitnome navodi kako je 5. veljače 2020. podnio Zahtjev za prijenos broja 38597xxxxxxx (dalje: Zahtjev) iz mreže HT-a u mrežu A1, na za to predviđen način putem internetske stranice te da mu je na kraju postupka prikazana poruka „došlo je do pogreške“. Pojašnjava da je kontaktirao službu za korisnike te da nakon višekratne prepiske s djelatnicima korisničke službe nije došao do suvislog objašnjenja zašto ne može prebaciti broj. Nadalje navodi da je prvo obrazloženje dobio 28. veljače 2020. godine na prodajnom mjestu gdje mu je rečeno da broj nije mogao prebaciti jer sustav to ne dozvoljava ako je evidentiran dug, kao i da dug ne mora postojati u trenutku zahtjeva za prijenos broja nego da se može raditi o starom dugu. Također, navodi da ga je nakon toga djelatnik informirao da ipak može prenijeti broj u Tomato mrežu te je ispunio zahtjev za prijenos broja temeljem kojeg je broj i prenesen 6. ožujka 2020. godine. Korisnik je pojasnio da mu je A1 ispostavio račun za Internet usluge od 145,00 kn, no da ga je zaboravio platiti do dana dospijeca, već da ga je platio par dana nakon pa pretpostavlja da ga je sustav označio kao nekoga tko ne plaća račune te ga odbio pri pokušaju prijenosa broja iako nije u tom trenutku imao nikakva dugovanja. Zbog prethodno navedenoga, korisnik je zatražio isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Korisnik je zaprimio odgovor A1 u kojem je navedeno da njegov zahtjev nije osnovan te da nema pravo na naknadu u iznosu od 3600,00 kuna, kao i da ukoliko nije zadovoljan odgovorom može u roku 30 dana uputiti pisani prigovor drugostupanjskom tijelu kao i uputiti pisani prigovor inspektoratu elektroničkih komunikacija pri HAKOM-u.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka inspekcijskog nadzora sukladno članku 23. st. 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje: Pravilnik), inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je 29. svibnja 2020. zatražio od A1 očitovanje na prijavu korisnika.

A1 u očitovanju od 2. lipnja 2020. navodi da je provjerom u sustavima utvrđeno je da je rješavanje zahtjeva za prijenos broja 38597xxxxxxx odrađeno sukladno važećem Pravilniku, odnosno da je 28. veljače 2020. pokrenut zahtjev za prijenos broja te je završen u roku, dana 4. ožujka 2020. godine u 8:07 sati. Nadalje, navodi da je korisnik tijekom komunikacije sa službom za korisnike uporno izbjegavao telefonski kontakt, putem kojeg bi se zasigurno najbrže riješili svi eventualni nesporazumi i prijenos broja bi se pokrenuo, odnosno bila bi pružena sva potrebna pojašnjenja od strane agenata telefonske prodaje. Također, A1 navodi da neuspješno podnošenje zahtjeva za prijenos broja putem internetske stranice, ili čak postojanje kriterija za neprihvatanje zahtjeva radi eventualnih dugovanja prema A1, što nije bio slučaj u ovom predmetu, ne spada u obuhvat sankcije plaćanja naknade za nepravovremeni prijenos broja, te da stoga nije u obvezi korisnici isplatiti traženu naknadu u iznosu 3600,00 kuna. Dodatno, smatra da je zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja nije osnovan s obzirom da zahtjev za prijenos broja formalno nije bio ni zaprimljen.

U predmetnom postupku inspektor je zaključio kako slijedi.

Iz dostavljene dokumentacije korisnika i operatora, razvidno je kako je korisnik 28. veljače 2020. godine podnio Zahtjev za prijenos broja 38597xxxxxxx iz mreže HT-a u mrežu A1. Provjerom zapisa u CABP-u utvrđeno je da je za prijenos navedenog broja određen datum 4. ožujak 2020. s vremenskim okvirom prijenosa od 8 do 11 sati, a da je prijenos broja izvršen 4. ožujka 2020. godine u 8 sati i 7 minute.

U konkretnom slučaju radi se o postupku prijenosa broja koji je propisan Pravilnikom o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje Pravilnik) čiji članak 23. stavak 7. propisuje da se obveza isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja utvrđuje se na temelju evidencije datuma prijenosa broja u CABP-u i na temelju podataka o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja zahtjeva.

Nadalje, članak 2. stavak 1. točka 7. Pravilnika propisuje da je nepravovremeni prijenos broja: *svaki prijenos broja izvan datuma i vremenskog okvira zabilježenog u centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva, uključujući i slučajeve u kojima nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjerenja poziva, odnosno nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge, kao i kašnjenja u slučaju neopravdanog odbijanja ili odgode i slučajeve neželjenog prijenosa broja.*

S obzirom da korisnik nije uspio predati zahtjev za prijenos broja putem internetske stranice, zahtjev nije bio niti zaprimljen, a o čemu je korisnik imao saznanja budući da mu se na ekranu pojavila poruka o grešci, te postupak prijenosa broja nije bio niti započeo. Dodatno, HAKOM

pojašnjava da ne postoji pravna obveza A1 da osigura podnošenje zahtjeva za prijenos broja putem interneta već je to njegova poslovna odluka, stoga razina uspješnosti zaprimanja zahtjeva putem internetske stranice nije u domeni HAKOM-ove nadležnosti.

Iz tako utvrđenog činjeničnog stanja nesporno je utvrđeno da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja te je iz gore navedenih razloga odlučeno kao u izreci. 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***

***Željka Kardum Ban, mag.ing.el.,
univ.spec.elect.comm., univ. spec.oec.***

Dostaviti:

1. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. M. Z., Zagreb, UP-osobnom dostavom
3. U spis