

KLASA: UP/I-344-07/20-01/04
URBROJ: 376-05-4-20-3
Zagreb, 26. veljače 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 korisnika D.P, Pula, u postupku inspekcijskog nadzora nad dioničkim društvom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnika D. P, Pula za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja 38552xxxxxx, u cijelosti kao neosnovan.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 23. rujna 2019. prijavu korisnika D. P., Pula (dalje: korisnik) vezano za odbijanje prijenosa broja 38552xxxxxx iz mreže operatora Iskon Internet d.d., Garićgradska ulica 18, Zagreb (dalje: Iskon) u mrežu operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT).

Korisnik u bitnome navodi kako je 31. srpnja 2019. podnio Zahtjev za prijenos broja 38552xxxxxx (dalje: Zahtjev) iz mreže Iskon-a u mrežu HT-a, a kako bi mogao ostvariti pogodnosti i popuste te je ugovorio spajanje u Magentu. Pojašnjava da je 17. kolovoza 2019. godine dobio SMS poruku da će prijenos biti odrađen 22. kolovoza 2019. te je prijenos odrađen 23. kolovoza 2019, a čime smatra da je nastalo kašnjenje u prijenosu broja po njegovoj procijeni od deset (10) dana. Nastavno na prethodno navedeno korisnik je zatražio provjeru i odgovor od HT-a ima li pravo na isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja te na koji je način može ostvariti.

Dana 06. rujna 2019. godine korisnik je zaprimio odgovor HT-a u kojem je navedeno da je njegov zahtjev osnovan te da ima pravo na naknadu u iznosu od 210,00 kuna, koja će mu biti isplaćena najkasnije u roku od trideset (30) dana od podnošenja zahtjeva na njegov IBAN račun. Korisnik je također dobio uputu da u najkraće mogućem roku telefaksom na broj 01/4827930 ili poštom na adresu: HT d.d., Odsjek za pozadinsku podršku, Kardinala A. Stepinca 8b, 31000 Osijek, dostavi podatke za isplatu (IBAN i naziv banke) kako bi mu se mogla izvršiti uplata, kao i da ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ima pravo u roku od trideset (30) dana podnijeti prijavu inspektoru 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 28. siječnja 2020. zatražio od HT-a očitovanje na prijavu korisnika.

HT u očitovanju od 4. veljače 2020. navodi da je provjerom u sustavima utvrđeno je da je rješavanje zahtjeva za prijenos broja 38552xxxxxx odrađeno sukladno važećim Pravilnicima, odnosno da je 1. kolovoza 2019. pokrenut zahtjev za prijenos broja te je poslan zahtjev za odobravanje jedinstvene izjave. Postojeći operator je 2. kolovoza 2019. odgodio izjavu te je istu prihvatio 14. kolovoza 2019. kada je i pokrenut zahtjev za odobravanje prijenosa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (dalje: CABP) sa datumom 22. kolovoza 2019. u vremenskom intervalu od 12-15 sati. Zaključno ističe da je 16. kolovoza 2019. odobren prijenos u CABP-u te je korisniku poslana obavijest o prihvaćanju zahtjeva pismeno i SMS-om. Dana 23. kolovoza 2019. u 11:53 je završen prijenos broja.

Nadalje, HT je naveo i da je korisnik 6. rujna 2019. mailom obaviješten da ima pravo na isplatu naknade za kašnjenje prilikom realizacije prijenosa broja u iznosu od 210,00 kn (21 h x10,00 kn), te da treba dostaviti podatke o broju računa (IBAN) kako bi se moglo izvršiti plaćanje, no da još nisu zaprimili podatke o broju računa te stoga korisniku nisu mogli izvršiti plaćanje naknade.

U predmetnom postupku inspektor je zaključio kako slijedi.

Iz dostavljene dokumentacije korisnika i operatora, odnosno uvidom u Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, razvidno je kako je korisnik 31. srpnja 2019. podnio Zahtjev za promjenu operatora sa zadržavanjem postojećeg broja 38552xxxxxx iz mreže Iskon-a u mrežu HT-a. Provjerom zapisa u CABP-u utvrđeno je da je za prijenos navedenog broja određen datum 22. kolovoza 2019. s vremenskim okvirom prijenosa od 12 do 15 sati, a da je prijenos broja izvršen 23. kolovoza 2019. godine u 11 sati i 54 minute.

U konkretnom slučaju radi se o postupku promijene operatora a koji postupak je propisan tada važećim Pravilnikom 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). Sukladno članku 66. stavak 1. Pravilnika postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca jedinstvene izjave. Stavkom 8. istog članka Pravilnika propisano da se jedinstvena izjava smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom te u slučaju da korisnik zahtjeva uslugu prijenosa broja jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja. Iz ovog razloga vezano za dio nepravovremenog prijenosa broja primjenjuje se i Pravilnik o prenosivosti broja (NN br NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje Pravilnik o prenosivosti broja).

Nadalje, članak 66. stavak 10. Pravilnika propisuje da je potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator obvezan dostaviti krajnjem korisniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od dvadesetpet (25) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od dvadesetpet (25) dana od dana sklapanja ugovora. Vezano za navedeno HAKOM ističe da je korisnik u poruci elektroničke pošte od 23. kolovoza 2019. naveo da je 17. kolovoza

2019. zaprimio SMS poruku HT-a o tome kada će prijenos biti izvršen (22. kolovoza 2019.) Slijedom navedenog, HT je postupio sukladno prethodno citiranoj odredbi.

Nadalje, stavak 13. istog članka Pravilnika propisuje da je u slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator obvezan najkasnije u roku od četrdesetpet (45) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od četrdesetpet (45) dana se računa od dana sklapanja ugovora.

S obzirom da se ovdje radi i o prijenosu broja, a korisnik smatra da je rok za prijenos broja bio 5 dana, HAKOM želi pojasniti da je člankom 14. Pravilnika o prenosivosti broja propisano da postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja osim u slučaju kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluge na veleprodajnoj razini. Uzimajući u obzir odredbu članka 66. stavak 13. Pravilnika i članka 14. Pravilnika od prenosivosti broja, nesporno je utvrđeno da je prijenos broja izvršen u rokovima određenim prethodno citiranim odredbama, odnosno u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika.

Također, budući da je korisnik potpisao zahtjev za Magenta 1 fiksnim uslugama Hrvatskog Telekoma 31. srpnja 2019. godine, a SMS obavijest da će prijenos broja biti izvršen 22. kolovoza 2019. u vremenskom intervalu od 12-15 sati zaprimio 17. kolovoza 2019. godine, HT nije prekršio rok davanja obavijesti korisniku u roku od dvadesetpet (25) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika, odnosno od dana sklapanja ugovora.

Iz tako utvrđenog činjeničnog stanja nesporno je utvrđeno da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja, no samo u periodu od 22. kolovoza 2019. od 15 sati do 23. kolovoza 2019. do 11 sati i 54 minute, a što iznosi kašnjenje u prijenosu broja od 21 sat, a što sukladno Pravilniku o prenosivosti broja članku 23. stavku 1. te stavku 2. iznosi 210 kuna.

S obzirom da je HT ispravno utvrdio iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja, iz gore navedenih razloga odlučeno je 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. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. D. P., Pula, UP-osobnom dostavom

3. U spis