



KLASA: UP/I-344-07/21-01/01  
URBROJ: 376-05-4-21-03  
Zagreb, 12. ožujka 2021.

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), članka 23. stavka 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. NN br. 24/15, 71/16 i 124/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) po prijavi korisnice xy, Split, u postupku inspekcijskog nadzora radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos brojeva, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

## RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb odgovorno za nepravovremeni prijenos brojeva 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx i 3859xx korisnice xy, Split.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, isplatiti korisnici xy, Split, naknadu zbog nepravovremenog prijenosa brojeva u iznosu od 28.800,00 kn, u roku 15 dana od primitka ovog rješenja te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
- III. Nalaže se trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb da u roku osam (8) dana uskladi Zahtjev za prijenos broja na svojoj internetskoj stranici sa obrascem zahtjeva iz dodatka II. Pravilnika o prenosivosti broja, na način da podatke o davatelju i primatelju broja popunjava operator, a ne korisnik.
- IV. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn (slovima: pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

## Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 26. studenog 2020. i 4. siječnja 2021. zaprimila prijave korisnice xy, Split (dalje: korisnica), radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos brojeva 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx i 3859xx.

Korisnica ističe kako je preko internetske stranice A1 pokrenula Zahtjev za prijenos broja 3859xx iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička 21, Zagreb (dalje: HT) u mrežu operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1), a koji se trebao realizirati 5. svibnja 2020. Isto tako, korisnica je pokrenula prijenos brojeva 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx te da su isti trebali biti realizirani 7. svibnja 2020. Također, korisnica je dodatno pokrenula prijenos broja 3859xx koji je trebao biti realiziran 1. srpnja 2020. Korisnica navodi kako je prilikom popunjavanja zahtjeva pogrešno navela trenutnog davatelja broja te da se prijenos navedenih brojeva zbog toga nije realizirao. Korisnica je zahtjeve ponovila 24. listopada 2020. te su brojevi konačno preneseni 28. listopada 2020.

Nadalje, korisnica je uputila A1 zahtjev za isplatom naknade primatelju broja koji je odbijen s obrazloženjem da je isti upućen izvan zakonskog roka od trideset (30) dana. Korisnica navodi kako to nije točno, odnosno da je zahtjev podnesen u roku trideset (30) dana od datuma realizacije prijena brojeva, sukladno članku 23. stavku 5. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje: Pravilnik).

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika zatraženo su 12. siječnja 2021. i 10. veljače 2021. očitovanja A1 o razlozima neisplate naknade za nepravovremeni prijenos navedenih brojeva.

A1 u svojim očitovanjima od 13. siječnja 2021. i 16. veljače 2021. ističe kako je nesporno da je isplata naknade za nepravovremeni prijenos brojeva zatražena po zahtjevu za prijenos broja iz listopada 2020. koji je realiziran u zadanim rokovima, dok se zahtjev na kojeg se korisnica poziva da je nepravovremeno realiziran odnosi na zahtjev koji je zaprimljen nekoliko mjeseci ranije u lipnju 2020. i koji prema odredbama Pravilnika trebao biti poništen s obzirom da prijenos nije realiziran u roku trideset (30) dana od željenog datuma prijena.

Dodatno, A1 ističe kako je iz pokušaja kontaktiranja korisnice razvidno da korisnica podnosi zahtjeve za prijenos brojeva pokušavajući svjesno i namjerno isprovocirati kašnjenje prijena brojeva unoseći u zahtjev netočne podatke, unaprijed znajući da će isto u procesu prijena (putem zahtjeva podnesenog na web stranici) izazvati dodatne provjere što u potpunosti onemogućuje poštivanje zadanog roka prijena brojeva u roku tri (3) radna dana (nakon jednog radnog dana za unos zahtjeva).

A1 ističe kako provodi dodatne provjere, a koje su inicirane netočnim podacima unesenim od strane korisnika s ciljem da se broj ne prenosi zlonamjerno ili neovlašteno, kako bi se korisnici zaštitili od takvih neželjenih pojava koje bi mogle prouzročiti poteškoće ili štetu. Nadalje, A1 navodi da je korisnica već poznata po sličnim slučajevima ponašanja kojima nanosi financijsku štetu operatorima, bez postojanja stvarne namjere korisnice za korištenje usluga na brojevima za koje podnosi zahtjeve za prijenos brojeva između operatora u Republici Hrvatskoj.

A1 ističe kako je postupak prijena broja putem internetske stranice u najvećoj mogućoj mjeri automatiziran (bez dodatnog angažmana agenata do trenutka kada se utvrdi da podaci nisu uspješno uneseni), te da je potrebno unijeti sve podatke koji su nužni za slanje Zahtjeva za prijenos broja u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP), odnosno podatke koje zahtjeva trenutna specifikacija CABP-a. Naime, ako se u zahtjev koji se automatski u prvom koraku šalje u CABP ne unese ispravan davatelj broja, tada CABP odbija zahtjev, odnosno zahtjev se neće moći uspješno poslati u CABP.

Drugim riječima, ako korisnik unese ispravne podatke koji su A1 potrebni prema CABP specifikacijama, zahtjev će se putem automatike uspješno dostaviti u CABP, a ako korisnik unese neispravne podatke tada CABP neće zaprimiti zahtjev što će pokrenuti dodatne provjere sa strane A1, tj. eskalaciju prema korisniku. Slijedom navedenog, A1 smatra kako je unos podataka o davatelju broja od strane korisnika, u kontekstu automatiziranog postupka prijenosa broja putem internetske stranice A1, potreban zbog trenutnih zahtjeva CABP-a, a ne zbog proizvoljne odluke A1.

Zaključno, A1 napominje kako ničime nije obvezan osigurati postupak prijenosa broja putem internetske stranice, već je isti postupak omogućen kao pogodnost korisnicima koji nemaju mogućnost podnošenja zahtjeva putem prodajnog mjesta ili predstavnika, kao neka vrsta pomoći i izlaženja u susret takvim korisnicima, no očito je da se isti od strane zlonamjernih korisnika iskorištava za stjecanje novčanih sredstava na štetu operatora.

Nastavno na prigovor A1 kako je zahtjev za naknadu podnesen izvan roka, člankom 23. stavkom 5. Pravilnika propisano je da se zahtjev za isplatom naknade iz stavka 2. ovog članka podnosi pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja, najkasnije u roku od trideset (30) dana od datuma realizacije prijenosa broja ili isteka roka iz članka 11. stavka 11. ovog Pravilnika. Kako je u konkretnom slučaju do realizacije prijenosa brojeva došlo tek 28. listopada 2020., korisnica je u pravu kad se poziva na navedeni rok. Pozivanje A1 na protek roka od 30 dana u kojem nije došlo do realizacije prijenosa broja te je zahtjev trebao biti poništen, nije osnovan jer se odredba članka 11. stavka 11. Pravilnika ne može primijeniti u konkretnom slučaju jer zahtjevi za prijenos broja na dan 7. svibnja i 1. srpnja 2020. nisu uneseni u CABP.

Na temelju zahtjeva korisnice i očitovanja A1, inspektor je zaključio da je A1 postupio protivno Pravilniku, odnosno obrascu Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika) jer je podatke o primatelju broja morao popunjavati operator, a ne korisnica, te posljedično, pogrešno popunjena rubrika davatelja broja od strane korisnice ne može biti razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja. Naime, u točki 1. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika) je jasno navedeno da podatke o davatelju i primatelju broja te podatak o vrsti postojećeg korisničkog odnosa u mreži davatelja broja, popunjava operator kojemu se zahtjev podnosi, odnosno primatelj broja, a ne korisnik. Također, korisnica je ispravno popunila podatke koje su označeni da ih popunjava korisnik (broj za koji se traži prijenos, ime, prezime, adresa i kontakt podaci krajnjeg korisnika), a kako je i navedeno pod točkom 2. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika).

Nadalje, inspektor je zaključio kako A1 nije uskladio obrazac na svojoj internetskoj stranici s obrascem koji je propisan Pravilnikom, te je korisnicu naveo na popunjavanje podataka koje nije bila dužna popunjavati, uslijed čega brojevi 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx i 3859xx nisu preneseni u mrežu A1 na predviđene datume i vremenske okvire prijenosa (7. svibnja 2020. od 8 do 11 sati i 1. srpnja 2020. od 8 do 11 sati), odnosno u roku tri (3) radna dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja.

Provjerom zapisa u CABP-u, vidljivo je da je prijenos brojeva izvršen 28. listopada 2020. u 8:17 sati.

Dodatno, A1 je imao mogućnost provjere davatelja broja u vlastitom sustavu kao i u sustavu e-Prenosivost, a koji je dostupan na internetskoj stranici HAKOM-a te je mogao ispraviti podatak o davatelju broja. Također, člankom 18. stavkom 1. točkom a. Pravilnika je propisano kako se Zahtjev

za prijenos broja može odbiti u slučaju kada su pogrešno navedeni: ime, prezime i broj za koji se traži prijenos, ali ne i u slučaju kada se navede pogrešan podatak o operatoru davatelju broja kojeg korisnik nije dužan unositi.

Ovdje je bitno naglasiti da je u točki 1. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika) jasno navedeno da podatke o davatelju i primatelju broja te podatak o vrsti postojećeg korisničkog odnosa u mreži davatelja broja, popunjava operator kojemu se zahtjev podnosi, odnosno primatelj broja. Dakle, činjenica da je u Zahtjevu krivo naveden davatelj broja je posljedica pogreške A1.

Korisnica je ispravno popunila podatke koje su označeni da ih popunjava korisnik (broj za koji se traži prijenos, ime, prezime, adresa i kontakt podaci krajnjeg korisnika), a kako je i navedeno pod točkom 2. obrasca Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži (Dodatak II Pravilnika).

Također, člankom 18. stavkom 1. točkom a. Pravilnika je propisano kako se Zahtjev za prijenos broja može odbiti u slučaju kada su pogrešno navedeni: ime, prezime i broj za koji se traži prijenos, ali ne i u slučaju kada se navede pogrešan podatak o operatoru davatelju broja kojeg korisnik nije dužan unositi. Dakle, A1 je odbio korisnicu iz razloga koji ne može biti temelj za odbijanje sukladno članku 18. stavku 1. Pravilnika.

Obzirom da je pogrešno popunjeni podatak o davatelju broja rezultirao time da zahtjev za prijenos broja nije unesen u CABP, inspektor je utvrdio da je A1 propustio postupiti po članku 13. stavku 1. Pravilnika jer nije ispravio navedeni podatak kako bi Zahtjev za prijenos broja bio unesen u CABP najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana od dana obostranog potpisivanja Zahtjeva za prijenos broja.

Zaključno, A1 je dužan korisnici isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos broja 3859xx za razdoblje od 5. svibnja 2020. u 11 sati do 28. listopada 2020. u 8:13 sati, naknadu za nepravovremeni prijenos brojeva 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx, 3859xx za razdoblje od 7. svibnja 2020. u 11 sati do 28. listopada 2020. u 8:17 sati te za broj 3859xx za razdoblje od 1. srpnja 2020. od 11 sati do 28. listopada 2020. u 8:17 sati u ukupnom iznosu od 28.800,00 kn. Naknada iznosi 10 kn po broju za svaki sat nepravovremenog prijenosa broja, a obračunava se za najviše 15 dana nepravovremenog prijenosa brojeva, 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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. xy, 21000 Split, UP-osobnom dostavom
3. U spis