



KLASA: UP/I-344-07/23-01/104

URBROJ: 376-05-2-23-07

Zagreb, 24. siječnja 2024.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, u postupku prijenosa broja, ne obavlja u cijelosti sve nužne provjere u cilju utvrđivanja valjanosti zahtjeva za prijenos broja te može bitnog odbijanja prijenosa broja, a koje su propisane člankom 18. stavkom 1. točke a., c. i j. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19).
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, u postupku prijenosa broja osigura sve provjere propisane člankom 18. stavkom 1., a osobito propisane u točkama a., c. i j. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19) koje se odnose na odbijanje prijenosa broja u slučajevima pogrešno navedenih podataka na zahtjevu za prijenos broja, trajnog isključenja broja za koji se traži prijenos te neslaganja osobnih podataka podnositelja zahtjeva za prijenos broja sa osobnim podacima korisnika koji i upotrebljava broj za koji se zahtijeva prijenos.
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560, (dalje: HT), a nastavno na prijavu od 12. prosinca 2023., zaprimljenu od XY (dalje: prijavitelj).

Kao razlog za podnošenje navedene prijave, prijavitelj u bitnom navodi kako mu je od strane HT-a nezakonito oduzet broj +38599/xxxxxxxx (dalje: sporni broj) te je po zadnjim njemu dostupnim

informacijama taj broj ponovno dan na korištenje trećoj osobi kao korisniku, mada je u upravnom sporu pred Upravnim sudom HT izjavio kako taj broj nije za dodjelu.

U cilju utvrđivanja činjeničnog stanja, obavljen je inspekcijski nadzor 10. siječnja 2024. u poslovnim prostorijama HT-a u Zagrebu, o čemu je sačinjen Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru (dalje: Zapisnik) od 10. siječnja 2024.

U točki 2.2.1. Zapisnika, utvrđeno je da je u centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (dalje: CABP), pod brojem: 20210202-55-22-38599xxxxxxx-097, 2. veljače 2021. zabilježen zahtjev za prijenos broja (iz HT-a u A1 mrežu) od F.G. te je taj prijenos isti dan i prihvaćen od strane radnika HT-a i u konačnici realiziran 5. veljače 2021.

Međutim, kako je i utvrđeno u točki 2.1. Zapisnika, uvidom u sustav HT-a, vidljivo je da je sporni broj neprekidno, a sve od 5. veljače 2021. bio na uporabi kod HT-a (zadužen na ime njihovog radnika T.O.), odnosno da je isti imao u to vrijeme pravo korištenja spornog broja. Dana 5. veljače 2021., realizacijom gore navedenog postupka prijenos broja, taj broj je predan na uporabu osobi izvan sustava HT-a, F.G.

Sukladno navedenom, inspektor zaključuje da HT nakon primitka zahtjeva za prijenos broja, nije obavio potrebne nužne provjere, a kako bi donio ispravnu odluku o prihvaćanju, ili mogućem odbacivanju navedenog zahtjeva za prijenos broja. To iz razloga, jer je sukladno članku 18. stavku 1. točke j. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje: Pravilnik), u slučaju neslaganja osobnih podataka podnositelja zahtjeva za prijenos broja sa osobnim podacima korisnika koji i upotrebljava broj za koji se zahtijeva prijenos, potrebno odbiti takav prijenos.

Nastavno na ovaj prvotni zahtjev za prijenos broja, izvršena je i promjena korisnika po spornom broju na korisnika N.L. te su zaprimljeni i novonastali zahtjevi za prijenos spornog broja zabilježeni u CABP-u, pod brojevima: 202310310-22-55-38599xxxxxxx-467 od 10. ožujka 2023. i 20230331-55-77-38599xxxxxxx-986 od 31. ožujka 2023.

U točki 2.2.4. Zapisnika, utvrđeno je da je u CABP-u pod brojem: 20210406-77-55-38599xxxxxxx-159, 6. travnja 2021. unesen je, prihvaćen i realiziran 7. travnja 2021. zahtjev za promjenu operatora (Telemach na HT), a koji zahtjev je podnio HT kao „povrat broja“. Povrat spornog broja zatražen je od HT-a, obzirom da je u prvotnom koraku opisanom pod brojem 2.2.1. Zapisnika, došlo do neosnovanog prihvaćenja zahtjeva za prijenos broja, a koji je trebao biti odbijen.

Nadalje, u točki 2.2.5. Zapisnika, utvrđeno je da je u CABP-u, pod brojem: 2023090614-55-77-38599xxxxxxx-837, 6. rujna 2023. unesen zahtjev za prijenos broja iz HT mreže u mrežu Telemacha) te je taj prijenos isti dan i prihvaćen od strane radnika HT-a i u konačnici realiziran 11. rujna 2023.

Međutim, kako je i utvrđeno u nadzoru, sporni broj je 2. lipnja 2023. HT isključio i sukladno svojim internim postupcima stavio u tkz. „karantenu“, gdje je sporni broj trebao biti najmanje šest mjeseci, a sve do 2. prosinca 2023. HT je pojasnio, da zbog promjene poslovnog sustava sporni broj više nije koristio kao generički broj za poslovne procese, pa je iz tog razloga isključen te kao takav stavljen u „karantenu“. HT je izjavio, da je unatoč internim procesima HT-a oko postupanja s brojevima koji su u „karanteni“ najmanje šest mjeseci i kao takvi isključeni, netko neovlašteno 29. kolovoza 2023. stavio sporan broj iz karantene te je isti dan broj i odmah registriran kao prepaid broj na novog korisnika N.K. Obzirom da je sporni broj bio u stanju mirovanja zbog karantene, čime je i isključen, za takav broj ukoliko se i nađe u postupku prijenos broja, potrebno je odbiti njegov prijenos, a sukladno članku 18. stavku 1. točke c. Pravilnika.

HT je u ovom slučaju pokrenuo postupak prijenosa, odnosno „povrata broja“ u mrežu HT-a, a što je zabilježeno u CABP-u, pod brojem: 20231214-77-55-38599xxxxxxx-751 te je 14. prosinca 2023. unesen zahtjev za prijenos, odnosno povrat spornog broja.

Kako je i vidljivo u gornjoj kronologiji, vezano na podnesene zahtjeve za prijenos broja, nastali su određeni zahtjevi i od strane HT-a, kao zahtjevi za „povrat broja“ natrag u HT, što je HT i zabilježio u CABP-u, a koji povrat broja je i uzrokovao isključenje spornog broja koji je bio dodijeljen drugoj osobi izvan sustava HT-a. To iz razloga, jer je HT tek naknadno utvrdio postojanje valjanog razloga za odbijanje zahtjeva za prijenos broja, pa je naknadno i ispravljao pogreške.

Naime, člankom 18., stavkom 1., Pravilnika, propisano je, kada je zaprimljeni zahtjev za prijenos broja potrebno odbiti, a točkama a., c. i j. ovog članka i stavka Pravilnika, propisani su slučajevi odbijanja ako je u zahtjevu pogrešno naveden podatak poput imena, prezimena, naziva krajnjeg korisnika, broj za koji se traži prijenos, zatim ako je broj za koji se traži prijenos trajno isključen te slučaj ako pretplatnički broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja zahtjeva za prijenos broja. Nastavno na navedeno, zaključuje se da zahtjevi za prijenos broja nisu mogli biti prihvaćeni i realizirani od strane HT-a, već je iste trebao odbiti sukladno članku 18. stavku 1. točkama c. i j. Pravilnika, jer se radilo prvotno o slučaju u kojem za pretplatnički broj za koji je prijenos bio zatražen nije glasilo na ime podnositelja zahtjeva za prijenos broja, pa je u tom slučaju pogrešku bilo potrebno ispraviti po saznanju iste, kao i o zahtjevu o prijenosu broja koji je bio isključen te kao takav neovlašteno izvučen iz stanja mirovanja, da bi bio dodijeljen nekom korisniku.

HT se u ovom inspekcijskom nadzoru očitovao da se radilo o neovlaštenim radnjama, pa čak i o mogućim zlouporabama položaja određenih ovlaštenih radnika HT-a. Također je HT još u svom očitovanju HAKOM-u od 15. listopada 2021. pri rješavanju spora između korisnika i HT-a oko rješavanja prava na korištenje spornog broja, između ostalog, izjavio slijedeće: „Naglašavamo da je broj prvi put iz HT mreže pušten van greškom djelatnika za koju sumnjamo da nije bila slučajna te smo pokrenuli postupke interne provjere niza djelatnika zbog moguće zlouporabe brojeva poput ovog na način da se isti prodaju korisnicima.“ Stoga inspektor smatra da je HT dužan, u slučaju opravdanih sumnji u navedeno, provesti i završiti određene istražne radnje oko utvrđivanja mogućih zlouporaba, bilo unutar HT-a ili pred ovlaštenim mjerodavnim tijelima ukoliko je i to potrebno, a sve u cilju otklona mogućih daljnjih pogrešaka, ili možebitnih zlouporaba, a koje mogu osobito naštetiti krajnjim korisnicima.

Nastavno na prethodno navedeno, inspektor je ovim rješenjem HT-u naložio da u postupku prijenosa broja osigura sve potrebne provjere propisane člankom 18. stavkom 1. Pravilnika, posebno u cilju osiguranja visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima, a čije nepridržavanje u ovakvim slučajevima može imati neželjene posljedice za krajnje korisnike.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) za slučaj ne postupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi), a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Sukladno navedenom, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Ovo 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 u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis