



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/30

URBROJ: 376-05-4-25-01

Zagreb, 20. lipnja 2025.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), članka 65. stavka 11. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23) te članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi korisnika [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvima Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560 i Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033, radi isplate naknade zbog nepravovremene promjene operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, platiti korisniku [...], naknadu zbog nepravovremene promjene operatora za razdoblje od 15. veljače 2025. do 27. veljače 2025. u ukupnom iznosu od 390,00 EUR (ukupno 13 dana).

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 27. veljače 2025. prijavu korisnika [...] (dalje: korisnik) zbog nemogućnosti korištenja usluge zbog promjene operatora na broju [...].

Naime, korisnik navodi kako je 15. veljače 2025. istekao ugovor s Iskonom, a 14. veljače 2025. je prihvatio ponudu operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 (dalje: Telemach). Agent Telemacha korisniku je u telefonskom razgovoru napomenuo kako će prilikom promjene operatora usluge biti dostupne cijelo vrijeme. Također, korisnik navodi da niti nakon 9 dana nije imao uslugu interneta i telefona.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 65. stavku 11. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), inspektor je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 10. ožujka 2025. zatražio očitovanje od operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT) te 12. svibnja 2025. očitovanje od Telemacha.

U svom očitovanju od 14. ožujka 2025. HT navodi kako je korisnik 6. veljače 2025. naveo da mu ugovorna obveza ističe 15. veljače 2025. i zatražio je raskid pretplatničkog ugovora i deaktivaciju usluge te mu je na temelju njegovog zahtjeva poslana potvrda da će usluga biti deaktivirana i ugovor raskinut 15. veljače 2025. HT je obavijest i potvrdu deaktivacije dostavio u prilogu očitovanja.

Nadalje, HT je 14. veljače 2025. zaprimio Zahtjev za promjenu operatora od Telemacha koji je potvrđen 17. veljače 2025. Telemach je zatim 25. veljače 2025. otvorio zahtjev za prijenos broja i broj je prenesen na predviđeni dan i unutar vremenskog perioda odnosno 27. veljače 2025. između 08:00 i 11:00. (u privitku dostavljen izvadak iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva).

HT je dostavio snimku razgovora od 14. veljače 2025. u kojem je korisnik obaviješten da će njegova Iskon usluga biti deaktivirana 15. veljače 2025. i korisnik je potvrdio da se s tim slaže. Također, HT je dostavio evidenciju poziva. HT ističe kako je poziv s korisnikom obavljen prije nego je zaprimljen Zahtjev za promjenu operatora. HT navodi kako je usluga naplaćena do 14. veljače 2025.

HT u svojim internim procedurama navodi ako korisnik istovremeno podnese zahtjev za raskid i ako agenti u sustavu vide otvoren Zahtjev za promjenu operatora, korisnika se kontaktira i provjeri želi li pričekati s prijenosom odnosno promjenom operatora ili želi isključiti uslugu. U ovom slučaju je poziv s korisnikom obavljen prije nego je pristigao Zahtjev za promjenu operatora te je pokrenut raskid i deaktivacija na temelju njegove potvrde. Nakon što se usluga deaktivira, HT u procesima nema opciju da ju reaktivira već otvara novu prijavu po standardnoj proceduri. Smatra da ovdje korisnik nije dobro iskomunicirao svoje zahtjeve jer se usluga može deaktivirati kod promjene operatora, odnosno novi operator može aktivirati svoju uslugu bez da je prijenos uključen. U tom slučaju korisnik sam podnosi zahtjev za raskidom i deaktivaciju.

U svom očitovanju od 19. svibnja 2025. Telemach navodi kako je korisniku ugovor dostavljen 14. veljače 2025. u 15:11 sati putem SMS poveznice. Korisnik je 14. veljače 2025. u 15:20 sati dao suglasnost za sklapanje ugovora putem SMS poveznice (u privitku očitovanja dostavljen je ispis iz sustava Telemacha).

Telemach ističe kako je kod korisnika do prekida u radu usluga, odnosno nemogućnosti korištenja usluga došlo jer je korisnik samostalno raskinuo ugovor s prethodnim operatorom. Drugim riječima, nije čekao da se izvrši promjena operatora i prijenos broja, a što je bilo zakazano za 27. veljače 2025. (i na taj dan uredno realizirano).

Navedeno je vidljivo i iz očitovanja prethodnog operatora:

„Dana 14.2.2025. zaprimili smo izjavu o promjeni operatora sa zahtjevom za prijenos broja 012013187 na drugu mrežu. Planirani datum prijenosa usluge bio je zakazan za 27.2.2025. Dodatno smo provjerili i vidimo da je prijenos broja [...] izvršen na današnji datum u predviđenom terminu.“

Telemach navodi kako je korisnik samostalno zatražio raskid usluga u Iskonu, uslijed čega je došlo do nemogućnosti korištenja usluga, vidljivo je i iz ovog dijela očitovanja prethodnog operatora HT: *„Vidimo da ste 6.2.2025. elektroničkim putem predali pravovaljani zahtjev za raskid ugovora s datumom 15.2.2025. Prema Vašem zahtjevu, naš prodajni odjel pokrenuo je deaktivaciju s datumom 15.2.2025., o čemu su Vas obavijestili putem maila 14.2.2025. Uputili su Vas da smo primili zahtjev za deaktivaciju usluge NET, da potvrđujemo njeno gašenje na datum 15.2.2025. te da deaktivacija uključuje i gašenje telefonskog broja te Iskonove e-mail adrese. U skladu s time, naša usluga je trajno isključena po zahtjevu 15.2.2025. Kako ste zatražili raskid usluge s 15.2.2025., Iskon usluga je s tim datumom ugašena te Vam se prestala isporučivati.“*

Telemach je u privitku očitovanja dostavio: Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Zahtjev za promjenu operatora te snimke razgovora s korisnikom od 5. i 10. svibnja 2025. Analizirajući tvrdnje oba operatora i korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio kako slijedi.

Korisnik je 6. veljače 2025. zatražio raskid ugovora s HT-om te je isti realiziran 15. veljače 2025. U međuvremenu, prema navodima Telemacha korisniku je dostavljen ugovor 14. veljače 2025. u 15:11 sati putem SMS poveznice. Korisnik je 14. veljače 2025. u 15:20 sati dao suglasnost za sklapanje ugovora putem SMS poveznice.

Nadalje, prema dokazima u spisu proizlazi da je HT 14. veljače 2025. zaprimio od Telemacha izjavu o promjeni operatora sa zahtjevom za prijenos broja [...] na mrežu Telemacha. Planirani datum prijenosa broja bio je zakazan za 27. veljače 2025. te je broj i prenesen u mrežu Telemacha 27. veljače 2025.

Nadalje, pregledom zapisa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (dalje: CABP), utvrđeno je kako je Telemach 25. veljače 2025. u 13:35:02 sati unio Zahtjev za promjenu operatora za broj [...] s datumom i vremenskim okvirom prijenosa 27. veljače 2025. od 8:00 do 11:00 sati. Također, utvrđeno je kako je prijenos navedenog broja u mreži Telemacha realiziran 27. veljače 2025. u 10:24:08 sati, sukladno članku 61. Pravilnika. Naime, navedenim člankom propisano je kako postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 2 radna dana od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz CABP bazu.

Također, čl. 57. Pravilnika propisano je da postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator je obvezan realizirati najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za promjenu operatora, koji je u konkretnom slučaju podnesen 14. veljače 2025.

Međutim, kako je prije izvršenog raskida ugovora od strane HT-a, HT priznao da je od Telemacha zaprimio zahtjev za promjenu operatora 14. veljače 2025. te da je isti i potvrdio 17. veljače 2025., inspektor je utvrdio da HT nije imao opravdani razlog za isključenje usluge korisniku na dan 15. veljače 2025., osobito stoga što je i sam HT naveo da u skladu sa svojim internim procedurama, ukoliko korisnik istovremeno podnese zahtjev za raskid i ako agenti u sustavu vide otvoren Zahtjev za promjenu operatora, korisnika kontaktira i provjeri želi li pričekati s prijenosom odnosno promjenom operatora ili želi isključiti uslugu.

Iz navedenog je inspektor zaključio da je Zahtjev za promjenu operatora koji ujedno predstavlja Zahtjev za raskid ugovora kod postojećeg operatora, trebao biti realiziran temeljem zahtjeva Telemacha od 14. veljače 2025. s danom 27. veljače 2025., odnosno da je HT neopravdano isključio korisnika 15. veljače 2025. Slijedom navedenog, zbog postupanja HT-a, korisnik je neopravdano ostao bez usluge u razdoblju od 15. veljače do 27. veljače 2025.

Temeljem članka 65. stavka 1. Pravilnika, ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora, kranji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 eura po danu, dok je člankom 3. st.1. toč.14. Pravilnika propisano da je nepravovremena promjena operatora, između ostalog, i prekid usluge uslijed promjene operatora.

Kako je u konkretnom slučaju u tijeku promjene operatora došlo do prijevremenog prekida usluge od strane HT-a, korisnik je stekao pravo na naknadu propisanu člankom 65. Pravilnika.

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 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. [...], UP - osobnom dostavom
2. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
4. U spis