

KLASA: UP/I-344-07/18-01/69

URBROJ: 383-05-18-3

Zagreb, 6. studenog 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i članka 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po zahtjevu za rješavanje spora između korisnice i operatora javnih komunikacijskih usluga Iskon Interneta d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, u postupku inspekcijskog nadzora radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Usvaja se zahtjev korisnice za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja od strane operatora javnih komunikacijskih usluga Iskon Interneta d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, u cijelosti kao osnovan.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Iskon Internetu d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, u roku od 8 dana od primitka ovog rješenja, korisnici isplatiti naknadu zbog nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja u iznosu od 3.600,00 kuna. U daljnjem roku od 8 dana, operator javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, obavezan je o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 4. srpnja 2018. zahtjev za rješavanje spora između korisnice (dalje: korisnica) i operatora javnih komunikacijskih usluga Iskon Interneta d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18 (dalje: Iskon), glede povrede odredbi pretplatničkog ugovora, dvostruke naplate javnih komunikacijskih usluga od Iskona i Hrvatskog Telekom d.d. (dalje: HT), naknade štete u vidu osobne satisfakcije zbog nepravilnih radnji od strane operatora te naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja.

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga te zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo), kao savjetodavnog tijela HAKOM-a. Sukladno navedenom, na osnovi zaprimljenog zahtjeva za rješavanje spora korisnice te članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), HAKOM je donio Rješenje KLASA: UP/I-344-

08/18-01/861, URBROJ: 376-05-18-11, od 28. rujna 2018., u kojem je, između ostalog, u točki V. izreke rješenja utvrđeno sljedeće: „Odbacuje se zahtjev za rješavanje spora između korisnice

i operatora javnih komunikacijskih usluga Iskon Internet d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18, glede zahtjeva za nadoknađivanjem materijalne štete zbog nepravilnog postupanja Iskon Interneta d.d., uz napomenu, da će se pravo na isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja utvrđivati u zasebnom upravnom postupku, od strane inspektora elektroničkih komunikacija.“

Uvidom u zahtjev za rješavanje spora korisnice te dostavljenu dokumentaciju u ovom predmetu, proizlazi kako se zahtjev za rješavanje spora korisnice odnosi i na naknadu štete u vidu osobne satisfakcije zbog nepravilnih radnji od strane operatora te naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja.

Naime, kako je i navedeno u prvotnom Rješenju HAKOM-a od 28. rujna 2018., korisnica u bitnom navodi kako je 30. studenog 2017. u poslovnim prostorijama Iskona na Iblerovom trgu u Zagrebu potpisala zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa uz pripadajuću dokumentaciju za prijenos broja. Tek nakon nekoliko usmenih reklamacija na prodajnom mjestu početkom siječnja 2018. započela je realizacija sukladno tim potpisanim zahtjevima te je migracija dijela usluge od strane tehničara izvršena početkom veljače 2018., na način da je fizički iskopčana optička veza pri čemu je korisnica ostala bez fiksnih usluga. Po opetovanim prigorovima, nakon nekog vremena dolazi do uključenja usluga, bez posebnog obrazloženja.

Nastavno, korisnica navodi da je sredinom travnja 2018. vraćala Hrvatskom Telekomu d.d. (dalje: HT) terminalnu opremu na njihovo prodajno mjesto te je došla do saznanja da su i dalje usluge HT-a uključene, a nakon čega odmah odlazi u poslovnicu Iskona i podnosi prigovor, zbog ne postupanja po zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa i prijenosa broja iz HT-a u Iskon. Kako u nekoliko dana nije zaprimljen odgovor, korisnica se obratila telefonom te joj je rečeno kako je trebala podnijeti pisani prigovor, a ne usmenu reklamaciju. Stoga 20. travnja 2018. upućuje elektroničkom poštom reklamaciju na dvostruko fakturiranje usluga i probleme prijenosa usluge HT-a te zbog ne postupanja i po toj reklamaciji, 24. travnja 2018. obavlja provjeru u poslovnim prostorijama Iskona gdje joj je rečeno da se upravo završio prijenos broja te da sada usluge funkcioniraju. Korisnica isti dan šalje pisani prigovor tražeći odgovarajuće rješenje oko nastalih računa od HT-a te određeni iznos za naknadu štete, a nastavno za pisanu reklamaciju od 20. travnja 2018.

Kako se Iskon nije očitovao glede određenog obeštećenja zbog problema u prijenosu usluga HT-a na Iskon, već je, kako korisnica smatra to izbjegavao, uputila je 18. lipnja 2018. ponovljeni pisani zahtjev, a koji se nikako ne smatra kao novi i prvi zahtjev za naknadom, već kao podsjetnik na prije postavljene zahtjeve na koje nije dobivala adekvatne odgovore. Na navedeno, korisnica zaprima odgovor Iskona od 21. lipnja 2018. o nepravodobnosti podnesenog zahtjeva.

Zbog svega navedenog, korisnica u zahtjevu za rješavanje spora traži i pripadajuću naknadu zbog nepravodobnog prijenosa te je i Rješenjem HAKOM-a od 28. rujna 2018., utvrđeno da će se pravo na isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja utvrđivati u zasebnom upravnom postupku od strane inspektora elektroničkih komunikacija. Zbog toga je u svrhu utvrđivanja možebitnih dodatnih činjenica, dopisom KLASA: UP/I-344-07/18-01/69, URBROJ: 376-05-18-1, od 12. listopada 2018., inspektor zatražio od Iskona da se očituje na sve navode korisnice koji se odnose na propuste i prava na isplatu naknade vezano za nepravovremeni prijenos broja, uz dostavu mogućih dodatnih dokaza koje smatra važnim u ovom inspekcijskom nadzoru, ukoliko istim i raspolaže.

Iskon se na navedeno očitovao dopisom zaprimljenim u HAKOM-u 25. listopada 2018., iz kojeg proizlazi sljedeće.

Prijenos broja u konačnici je obavljen 23. travnja 2018., dok je zahtjev za naknadu zaprimljen 18. lipnja 2018. od podnositelja u ime korisnice, a što je, prema navodima Iskona 56 dana nakon izvršene realizacije prijenosa broja, odnosno izvan roka od 30 dana od dana prijenosa, kako je to propisano člankom 23. stavkom 5. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik). Kako je zahtjev prema mišljenju Iskona izvan roka, isti je od strane Iskona i odbačen kao nepravodoban. Utvrđeno je da je Iskon reklamacije korisnice zaprimio 20. travnja 2018., uz dopune od 23. i 24. travnja 2018. sa zahtjevom za umanjenje računa, što je u konačnici i odobreno, uz popust od 20% za 5 mjeseci.

Na osnovi zaprimljenog zahtjeva za rješavanje spora i dostavljene dokumentacije od korisnice te zaprimljenih očitovanja i dostavljene dokumentacije od Iskona, inspektor elektroničkih komunikacija je utvrdio sljedeće.

Glede isplate naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, Iskon navodi kako taj zahtjev korisnice nije pravodoban, pojašnjavajući da je korisnica u nekoliko navrata upućivala zahtjeve za rješavanje spora, no, zahtjev za isplatu naknade uslijed kašnjenja broja, zaprimljen je tek 18. lipnja 2018. od podnositelja dakle, izvan roka i bez dostave punomoći.

U ovom predmetu, ne prihvaćaju se navodi Iskona kako je zahtjev za naknadu za nepravovremeni prijenos broja nepravodoban, a obzirom na navode korisnice, kako su ona i suprug, u više navrata, putem telefona, odlaskom u poslovne prostorije Iskona te elektroničkom poštom, prigovarali zbog posljedica nepravilnog prijenosa te tražili, između ostalog, i odgovarajuće obeštećenje zbog problema u tranziciji usluga. To iz razloga, jer je iz dostavljene dokumentacije od strane Iskona, vidljivo da su Iskonu proslijeđene elektroničke pošte od 20., 23. i 24. travnja 2018., od supruga korisnice, u kojima je između ostalog, zatraženo i određeno obeštećenje zbog posljedica nepravilno izvedene migracije, a što se može smatrati da je zatražena naknada zbog kašnjenja u prijenosu pretplatničkog broja.

Također, nije prihvatljivo očitovanje Iskona HAKOM-u od 21. rujna 2018. da suprug korisnice prilikom podnošenja zakašnjelog zahtjeva za isplatu naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, nije imao propisanu punomoć. To iz razloga, jer je jasno vidljivo kako je služba za reklamacije Iskona uredno zaprimala, i to u više navrata, prigovore od supruga korisnice te mu na njegove prigovore i upite odgovarala, a što je osobito vidljivo iz odgovora Iskona od 8. svibnja 2018. na prigovor korisniku sukladno članku 50. stavku 12. ZEK-a, a koji je Iskon uputio osobno suprugu korisnice, bez dovođenja u pitanje valjanosti procesnih radnji oko podnošenja prigovora/reklamacije od strane supruga korisnice.

U ovom slučaju, uzimajući u obzir osiguravanje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga, a sukladno članku 5. stavku 4. ZEK-a, inspektor elektroničkih komunikacija zaključuje kako korisnica u postupku podnošenja svojih upita te prigovora u travnju 2018., nije zaprimala jasne i transparentne obavijesti glede prava na možebitno obeštećenje zbog propusta od strane Iskona te zbog toga ne prihvaća navode Iskona kako je zahtjev za nepravodobni prijenos broja nepravodoban, odnosno nevaljan.

Sukladno članku 23. Pravilnika, u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, podnositelj zahtjeva za prijenos broja ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja.

Iz dostavljenih očitovanja korisnice proizlazi da se radi o zahtjevu za prijenos broja i zahtjevu za uslugama od 30. studenog 2017., dok iz očitovanja Iskona proizlazi da se radi o zahtjevu za prijenos

broja i zahtjevu za uslugama TRIO Fiber Full 80 od 30. prosinca 2017., sklopljenog izvan poslovnih prostora Iskona. Uvidom u zaprimljenu dokumentaciju od Iskona, odnosno u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, vidljivo je da datum podnošenja zahtjeva i Jedinstvene izjave ostaje nečitak, to iz razloga njegovog ispravljanja. Iskon se nije posebno očitovao te dokazao da se radi o prihvaćaju zahtjeva Jedinstvene izjave od 30. prosinca 2018. kao što to tvrdi, a obzirom na tvrdnje korisnice kako je taj zahtjev predala 30. studenog 2018. Međutim, u ovom predmetu, obzirom na odmaklo prekoračenje roka za prijenos broja, taj datum ne utječe na umanjenje ili dodatno uvećanje prava korisnice na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, ukoliko se ista obračunava u maksimalnom iznosu, na način da se obračuna za razdoblje od najviše petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa broja.

Kako iz zaprimljenog očitovanja Iskona od 21. rujna 2018., proizlazi da je Iskon utvrdio da se radi o zahtjevu za prijenos broja i zahtjevu za uslugama TRIO Fiber Full 80 od 30. prosinca 2017., sklopljenog izvan poslovnih prostora Iskona te da su usluge Iskona aktivirane 5. veljače 2018., dok je prijenos broja izvršen tek 23. travnja 2018., utvrđuje se da je došlo do nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja, i to za više od 15 dana, od dana kada je taj prijenos trebao biti izvršen.

Sukladno navedenom, na osnovi članka 23. Pravilnika, utvrđuje se pravo korisnice na isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, na način da se ista obračuna za maksimalno razdoblje, odnosno za razdoblje od najviše petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa broja, i to u iznosu od 3.600,00 kuna, kako je i utvrđeno u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LJIEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister

Dostaviti:

1. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. UP - osobna dostava
3. U spis