REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/39
URBROJ: 376-05-4-26-01
Zagreb, 1. listopada 2026.

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 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi korisnika […], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 o radi odbijanja zahtjeva za isplatom naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

**RJEŠENJE**

I. Nalaže se trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, 29524210204, da u roku 15 dana isplati korisniku […] naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja […] za razdoblje od 5. srpnja 2026. do 7. srpnja 2026. u iznosu od 90,00 EUR-a.

II. U daljnjem roku od 8 dana, A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 obvezuje se o učinjenom pisanim putem izvijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.

III. Odbija se kao neosnovan zahtjev korisnika […], za isplatom dodatne naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja u ukupnom iznosu 210,00 EUR-a.

**Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 29. srpnja 2026. prijavu korisnika […] (dalje: korisnik) radi odbijanja zahtjeva zbog isplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja […] iz mreže operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 (dalje: Telemach) u mrežu operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 (dalje: A1).

Naime, korisnik je 30. lipnja 2026. kontaktirao A1 (Tomato) radi sklapanja ugovora i prijenosa broja […] iz mreže Telemacha u mrežu A1. Iako je korisnik imao oko šest tjedana ugovorne obveze kod prethodnog operatora, bio je spreman podmiriti troškove prijevremenog raskida ugovora.
Prilikom sklapanja ugovora korisnik je izričito zatražio dostavu fizičke SIM kartice prije prijenosa broja te naglasio da se prijenos ne smije izvršiti prije nego zaprimi SIM karticu, jer bi u suprotnom ostao bez usluge. U dokumentaciji koju je zaprimio elektroničkom poštom nije bio naveden datum

niti vremenski okvir prijenosa broja, iako je u dokumentu „Uvjeti za promjenu operatora“ navedeno da taj podatak treba biti sastavni dio zahtjeva.

Korisnik je 1. srpnja 2026. zaprimio SMS obavijest da će prijenos broja biti izvršen 2. srpnja 2026. između 8:00 u 11:00 sati. Nakon zaprimljene SMS obavijesti 1. srpnja 2026. korisnik je dvaput kontaktirao Službu za korisnike A1 (Tomato). Prilikom prvog poziva, korisnik je zatražio odgodu prijenosa broja kako bi fizička SIM kartica bila dostavljena prije aktivacije usluge. Tom prilikom korisnik je upozorio da bi prijenos prije dostave SIM kartice doveo do toga da ostane bez mobilne usluge. U razgovoru mu je rečeno da će A1 pokušati odgoditi prijenos te da će o eventualnoj promjeni biti dodatno obaviješten putem SMS poruke.

S obzirom da tijekom dana korisnik nije zaprimio nikakvu obavijest niti potvrdu o odgodi, ponovno je kontaktirao Službu za korisnike te još jednom izričito upozorio da se broj ne smije prenijeti prije dostave SIM kartice. Unatoč svim navedenim upozorenjima, 2. srpnja 2026. broj je prenesen u mrežu A1 prije nego što je SIM kartica bila dostavljena korisniku. Zbog navedenog, korisnik je ostao bez mobilne usluge te nije mogao koristiti svoj broj za pozive, SMS poruke niti mobilne podatke.

Korisniku je SIM kartica dostavljena 3. srpnja 2026., međutim, nakon umetanja u mobilni uređaj, ista nije radila. Na uređaju se prikazivala poruka „No SIM card/Nema SIM kartice“ te nije bilo moguće ostvariti pozive, slati ili primati SMS poruke niti koristiti mobilni internet. Unatoč tome što je korisnik tijekom vikenda ponovno kontaktirao A1 i prijavio navedene probleme, nitko ga nije pravodobno kontaktirao niti je problem bio riješen.

Zbog izostanka pravovremene reakcije Službe za korisnike, korisnike je bio bez mobilne usluge tijekom 4. i 5. srpnja 2026. Tijekom tog razdoblja korisnik nije mogao koristiti svoj broj za pozive, SMS poruke niti mobilne podatkovne usluge, iako je uredno prijavio kvar i tražio pomoć radi što bržeg rješavanja problema. Korisnik navodi kako je 6. srpnja 2026. proveo oko sat vremena u komunikaciji s tehničkom podrškom Tomato pokušavajući riješiti problem i osposobiti SIM karticu za korištenje. Nakon provedenih provjera dogovoreno je da Tomato korisniku pošalje novu SIM karticu, ali s obzirom da korisnik nije mogao biti bez mobilne usluge, dogovoreno je da će korisnik osobno otići u A1 poslovnicu u Splitu kako bi preuzeo zamjensku SIM karticu te što prije aktivirao ugovorenu uslugu. Korisnik je 7. srpnja 2026. bio prisiljen osobno otići u A1 poslovnicu u City Center One Split radi provjere i zamjene SIM kartice.

Djelatnica A1 poslovnice izvršila je provjeru SIM kartice te potvrdila da je dostavljena SIM kartica neispravna odnosno u kvaru. Time je potvrđeno da problem nije bio u mobilnom uređaju korisnika, nego u SIM kartici koju je dostavio A1. Tijekom rješavanja problema djelatnica A1 poslovnice kontaktirala je nadležnu službu A1 radi dovršetka postupka zamjene i aktivacije nove SIM kartice.

Nadalje, korisnik je 7. srpnja 2026. oko 14:00 sati, nakon povratka iz poslovnice, kontaktirao korisničku službu radi aktivacije nove SIM kartice. Nakon ukupno četiri telefonska poziva i približno tri sata dodatnog čekanja i komunikacije s korisničkom službom, usluga je konačno proradila oko 17:00 sati.

Korisnik navodi kako je usluga bila nedostupna veći dio dana, odnosno u razdoblju kada se mobilne usluge uobičajeno najviše koriste. Korisnik smatra da i 7. srpnja 2026. treba računati kao započeti dan kašnjenja u aktivaciji i nemogućnosti korištenja usluge.

Zaključno, korisnik smatra kako su svi navedeni problemi nastali zbog propusta u postupku aktivacije usluge i neispravnosti dostavljene SIM kartice, zbog čega je bio prisiljen uložiti značajno vrijeme, trud i dodatne troškove kako bih ostvario korištenje usluge koju je uredno ugovorio.

Slijedom navedenog, korisnik zahtjeva: isplatu naknade za 7 započetih dana kašnjenja u aktivaciji usluge u iznosu od 210,00 EUR-a, isplatu dodatne naknade u iznosu od 30,00 EUR zbog troškova osobnog odlaska u A1 poslovnicu u Splitu te isplatu dodatne naknade u iznosu od 30,00 EUR zbog iznimnog vremena i angažmana uloženog u rješavanje problema.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 65. stavku 11. Pravilnika, inspektor je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 30. srpnja 2026. zatražio očitovanje od A1 na navode iz prijave korisnika.

U svom očitovanju od 17. ožujka 2026. A1 navodi kako je korisnik je 30. lipnja 2026. putem telefona ugovorio novu uslugu i prijenos broja iz mreže Telemacha u mrežu A1 (Tomato usluga).

U privitku očitovanja dostavljena je korisnička dokumentaciju koja sadrži Sažetak ugovora, Obavijest o sklopljenom ugovoru i Zahtjev za promjenu operatora.

A1 navodi kako je prijenos broja trebao biti realiziran 2. srpnja 2026., ali je utvrđeno da SIM kartica nije pravovremeno dostavljena korisniku već je ista dostavljena 3. srpnja 2026.

Također, A1 je dostavio detaljan ispis računa za srpanj 2026. iz koje je vidljivo da je korisnik 4. srpnja 2026. ostvario jednu podatkovnu sesiju i poslao jedan SMS te stoga A1 smatra da je time potvrđeno da je broj uspješno prenesen, tj. da je korisnik nakon prijenosa broja mogao koristiti usluge te je stoga nastupilo kašnjenje za tri započeta dana i korisniku je stoga odobrena isplata u iznosu od 90,00 EUR-a.

Nadalje, korisniku je 1. srpnja 2026. poslana i SMS poruka kojom mu je najavljen prijenos za 2. srpnja 2026.:

01-07-2026 08:41:43 Poštovani, vezano uz vaš zahtjev za prijenos broja u A1 mrežu, obavještavamo vas da će se prijenos broja dogoditi na dan 02-07-2026, između 8 i 11 sati. U ovom terminu će se najprije izgubiti signal na vašoj trenutnoj SIM kartici, nakon čega vas molimo da u mobilni telefon umetnete novu SIM karticu. Do tada možete nesmetano koristiti dosadašnju uslugu. Tomato

Korisnik se naknadno javio da ima problema sa SIM karticom, ali je samostalno napravio zamjenu kartice na prodanom mjestu te stoga A1 nije bio u mogućnosti utvrditi je li kartica bila neispravna, ali ako i jest, A1 smatra da isto nije povezano s postupkom prijenosa broja, kako je prethodno objašnjeno.

Korisnik se obratio i Povjerenstvu za reklamacije potrošača sa zahtjevima za naknadu štete zbog izgubljenog vremena i osobnog angažmana. Povjerenstvo je 6. kolovoza 2026. odbilo njegove dodatne zahtjeve i potvrdilo da korisnik ostvaruje pravo na isplatu naknade u iznosu od 90,00 EUR-a. A1 je dostavio prepisku s korisnikom.

Dodatno, A1 ističe da je u znak pažnje korisniku odobreno umanjenje mjesečne naknade za ugovorenu tarifu Prva+ za srpanj 2026. u iznosu od 100%. Stoga, A1 smatra da korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu dodatnih naknada.

Analizirajući tvrdnje A1 i korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio kako slijedi.

Korisnik je 30. lipnja 2026. putem telefona ugovorio novu uslugu i prijenos broja […] iz mreže Telemacha u mrežu A1 (Tomato usluga).

Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP), inspektor je utvrdio kako je Zahtjev za prijenos broja unesen unesen u CABP 30. lipnja 2026. s datumom i vremenskim okvirom prijenosa 2. srpnja 2026. od 8 do 11 sati.

Međutim, A1 nije pravovremeno dostavio korisniku SIM karticu već je ista dostavljena 3. srpnja 2026. S obzirom da dostavljena SIM kartica nije bila ispravna te korisnik nije mogao koristiti ugovorene usluge, korisnik je bio primoran otići u poslovnicu A1 u Splitu gdje je 7. srpnja 2026. utvrđeno da je dostavljena SIM kartica neispravna te je izvršena zamjena i aktivacija nove SIM kartice, nakon čega mu je omogućeno korištenje ugovorene usluge.

Naime, člankom 65. stavkom 3. točkom 1. Pravilnika propisano je kako krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 EUR-a po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora. Stavkom 4. istog članaka propisano je da se iznos naknade obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora.

Slijedom navedenog, A1 je odgovoran za nemogućnost korištenja usluge zbog neispravne SIM kartice te korisnik ima pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja […] za razdoblje od 2. srpnja 2026. do 7. srpnja 2026. u iznosu od 180,00 EUR-a.

S obzirom da je A1 korisniku isplatio naknadu u iznosu od 90,00 EUR-a, dužan je korisniku isplatiti preostali iznos od 90,00 EUR-a.

Također, korisnik nema pravo na isplatu dodatne naknade za 7 dana kašnjenja u aktivaciji usluge u iznosu od 210,00 EUR-a.

U odnosu na njegov zahtjev za dodatnu naknadu u iznosu od 30,00 EUR zbog troškova osobnog odlaska u A1 poslovnicu u Splitu te dodatnu naknadu u iznosu od 30,00 EUR zbog iznimnog vremena i angažmana uloženog u rješavanje problema, o istima nije nadležan odlučivati inspektor.

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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
2. […], UP - osobnom dostavom
3. U spis