



KLASA: UP/I-344-07/23-01/66

URBROJ: 376-05-4-23-06

Zagreb, 6. srpnja 2023.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022), članka 23. stavka 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi korisnika [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, radi neisplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja [...] korisnika [...].

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 5. svibnja 2023. zaprimila prijavu korisnika [...] (dalje: korisnik) radi nepravovremenog prijenosa broja [...] iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT) u mrežu operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Telemach).

Korisnik u bitnome navodi kako je 7. ožujka 2023. oko 18 sati telefonski podnio Telemachu Zahtjev za prijenos broja (dalje: Zahtjev) [...], ali da je na Zahtjevu naveden datum podnošenja 8. ožujka 2023. s datumom prijenosa 17. ožujka 2023.

Korisnik se u međuvremenu predomislio te je odlučio stornirati Zahtjev telefonskim pozivom 15. ožujka 2023. oko 13 sati te da će ponoviti Zahtjev kad se vrati s puta. Međutim, Telemach je korisniku odgovorio da je trebao pismeno stornirati Zahtjev, za što korisnik nije imao saznanja. Nadalje, korisnik je isti dan ponovno nazvao Službu za korisnike Telemacha oko 17 sati te mu je agent rekao da je Zahtjev u sustavu storniran.

Nakon toga, korisnik je u petak ujutro na dan zakazanog prijenosa broja u Telemach, 17. ožujka 2023., zaprimio SMS poruku u kojoj je navedeno da će broj biti prenesen u mrežu Telemacha.

Korisnik je nazvao Telemach i pitao agenta što da napravi te mu agent odgovara da podnese zahtjev HT-u, što je korisnik i učinio. Korisnik je 17. ožujka 2023. podnio Zahtjev za povratak broja u mrežu HT-a, ali je Telemach tražio odgodu.

Korisnik navodi kako je odustao od Zahtjeva u roku 14 dana, ali da nije mogao vidjeti SMS poruku, s obzirom da mu je 17. ožujka 2023. isključena usluga. Korisnik ističe da je bio bez mogućnosti korištenja usluge do 27. ožujka 2023. (13 dana) te da traži odštetu prema Pravilniku o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje: Pravilnik). Telemach je u svom odgovoru od 12. travnja 2023. odbio korisniku isplatiti naknadu iz razloga što zahtjev za otkazivanje prijenosa broja nije zaprimljen u roku od 48 sati prije prijenosa broja, sukladno članku 13. stavku 6. Pravilnika.

Nadalje, Telemach navodi kako je postupio prema zahtjevu korisnika za prijenosom predmetnog broja u mrežu HT-a te da je do odgode prijenosa broja došlo iz razloga što na Zahtjevu za prijenos broja [...] u mrežu HT-a nije označena stavka da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora. Takav zahtjev je operator primatelj (HT) unio u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP) te je na temelju istog, sukladno članku 16. stavku 2. i članku 17. Pravilnika, prijenos broja odgođen za 5 radnih dana.

S obzirom da je Telemach odbio zahtjev korisnika za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, inspektor je pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora, sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika te je 2. lipnja 2023. zatražio od Telemacha očitovanje na prijavu korisnika.

U svojem očitovanju od 7. lipnja 2023. Telemach navodi kako je u predmetnom slučaju sklopljen pretplatnički ugovor na daljinu putem telefona, sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19) te korisnik niti ne spori sklapanje ugovora.

U privitku očitovanja Telemach je dostavio:

- snimku prodajnog razgovora u kojem je korisnik nedvojbeno pristao na sklapanje ugovora,
- zahtjev za prijenos broja i
- snimku telefonskog razgovora u kojem korisnik odustaje od ugovora.

Nadalje, Telemach navodi kako je 9. ožujka 2023. nakon isporuke SIM kartice zakazan prijenos broja u mrežu Telemacha za 17. ožujka 2023. u vremenskom okviru od 8:00 do 11:00 sati.

Iako je korisnik 15. ožujka 2023. u 13:35 sati javio Telemachu da odustaje od prijenosa broja dana i to u roku kraćem od 48 sati što je i sam potvrdio u prijavi, prijenos broja je ipak izvršen u zakazanom vremenskom okviru dana 17. ožujka 2023. u 08:08 sati.

Telemach je isti dan 17. ožujka 2023. u 20:22 sati od HT-a zaprimio zahtjev za povrat broja, međutim, zahtjev je 20. ožujka 2023. greškom odgođen za dan 27. ožujka 2023. kada je broj redovnom procedurom prenesen u HT u 10:58 sati.

Analizirajući tvrdnje operatora i navode korisnika, inspektor je utvrdio kako je korisnik telefonskim putem 7. ožujka 2023. podnio Zahtjev za prijenos broja u [...] iz mreže HT-a u mrežu Telemacha. Telemach je navedeni zahtjev unio u CABP 9. ožujka 2023. u 13:46:17 sati s inicijalnim datumom i vremenskim okvirom prijenosa 17. ožujka 2023. od 8:00 do 11:00 sati.

Nadalje, iz snimke razgovora korisnika s agentom Telemacha od 15. ožujka 2023. (13:35 sati) vidljivo je da je korisnik odustao od prijenosa broja 48 sati prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, sukladno članku 13. stavku 6. Pravilnika. Međutim, Telemach je ipak izvršio prijenos broja u svoju mrežu 17. ožujka 2023. u 8:08:01 sati.

Iako je Telemach je isti dan 17. ožujka 2023. u 20:22 sati od HT-a zaprimio zahtjev za povrat broja, zahtjev je 20. ožujka 2023. greškom Telemacha odgođen za dan 27. ožujka 2023. kada je broj prenesen u HT u 10:58 sati.

S obzirom da je korisnik odustao od prijenosa broja 48 sati prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, sukladno članku 13. stavku 6. Pravilnika te je iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN br. 19/22), Telemach je odgovoran za neželjeni prijenos broja [...] te je dužan korisniku isplatiti naknadu za razdoblje u kojem je korisnik ostao bez mogućnosti korištenja usluge, od 17. ožujka 2023. u 08:08 sati do 27. ožujka 2023. 10:58 sati (243 sata) u ukupnom iznosu od 322,52 EUR-a.

Naknada za nepravovremeni prijenos broja iznosi 10 kuna/1,33 EUR-a za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, sukladno članku 23. stavku 2. Pravilnika.

S obzirom da je Telemach 9. lipnja 2023. korisniku isplatio navedenu naknadu, utvrđeno je da više ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje postupka te je primjenom članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) obustavljen postupak inspekcijskog nadzora.

Iz gore navedenih razloga odlučeno je kao u izreci.

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. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. [...], UP-osobnom dostavom
3. U spis