



KLASA: UP/I-344-07/24-01/59

URBROJ: 376-05-4-24-05

Zagreb, 17. listopada 2024.

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 korisnice [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvima Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 i A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, radi nepravovremene promjene operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### RJEŠENJE

- I. Nalaže se trgovačkom društvu Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033, da korisnici [...], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja, isplati naknadu radi nepravovremene promjene operatora za broj [...] u iznosu od 165,00 EUR-a. U daljnjem roku od 8 dana Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033, obvezuje se o učinjenom pisanim putem izvijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, da korisnici [...], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja, isplati naknadu radi nepravovremene promjene operatora za broj [...] u iznosu od 165,00 EUR-a. U daljnjem roku od 8 dana A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, obvezuje se o učinjenom pisanim putem izvijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.

### Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 26. lipnja 2024. prijavu korisnice [...] (dalje: korisnica) u kojoj se navodi kako je 11. lipnja 2024. u poslovnicu operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 (dalje: Telemach) u City Centru West ugovorila instalaciju Trio paketa. Nakon nekoliko dana je utvrđeno da je Telemach ugovor zagubio.

Telemach je telefonski kontaktirao korisnicu te joj je rečeno da će je tehničar kontaktirati i doći na instalaciju. Nakon više poziva i iščekivanja, tehničar je došao 21. lipnja 2024. na predmetnu adresu te je utvrdio da ne može provući kabele i spojiti uslugu. Korisnica ističe kako je, prije nego što je tehničar provjerio mogućnost spajanja usluge, A1 isključio postojeću uslugu te je od 21. lipnja 2024. bez usluge.

Tehničar operatora Telemach nije mogao provući kabele kroz postojeće bužire, te je bilo potrebno bušenje zidova. Korisnica je odustala od dodatnih radova te je zatražila povrat usluge kod postojećeg operatora. Potom je korisnica ponovno zvala A1 koji je potvrdio da su od Telemacha dobili odbijen zahtjev za povrat broja [...] u mrežu A1.

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 19. srpnja 2024. zatražio očitovanje od Telemacha na navode iz prijave korisnice.

Telemach u svom očitovanju od 25. srpnja 2024. navodi kako je 11. lipnja 2024., nakon sklapanja ugovora, Telemach poslao u A1 Zahtjev za promjenom operatora te je A1 12. lipnja 2024. odgodio ovjeru Zahtjeva za promjenom operatora zbog postojanja ugovorne obveze. Telemach je 18. lipnja 2024. zaprimio ovjeren Zahtjev za promjenom operatora od strane A1. Termin za aktivaciju je dogovoren s korisnicom 21. lipnja 2024. slijedom čega se pokreće i Zahtjev za prijenos broja iz mreže A1 prema zapisu iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (dalje: CABP) CABP ID: [...].

Prilikom aktivacije usluge, korisnica odustaje od usluge jer ne želi bušenje u stanu, jer podžbukni bužiri nisu prohodni. U trenutku odustajanja, prilikom same realizacije usluge na dan zakazanog prijenosa broja, prijenos broja se više nije mogao zaustaviti.

Telemach je isti dan, 21. lipnja 2024. poslao u A1 poruku e-pošte kojom se traži vraćanje broja u mrežu A1, s obzirom da je korisnica odustala od usluge, a sve kako bi sukladno članku 59. stavku 12. Pravilnika u što kraćem roku vratili broj u mrežu A1 i uklonili nastalu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnice. Tri dana nakon toga, odnosno tek 24. lipnja 2024., A1 je nepotrebno dostavio Zahtjev za promjenu operatora za predmetnu korisnicu, a za što nije bilo potrebe, odnosno broj je mogao i trebao biti vraćen odmah (nastavno na poruku e-pošte Telemacha od 21. lipnja 2024. prema A1). Telemach zaprimljeni Zahtjev za promjenom operatora odbija, sukladno članku 54. stavku 1. točki 6. Pravilnika jer korisnica ne koristi uslugu Telemacha, no greškom Telemacha je označio pogrešan razlog odbijanja.

Međutim, Telemach u poruci e-pošte prema A1 navodi da je došlo do krivog označavanja i napominje da su već 21. lipnja 2024. poslali poruku e-pošte da korisnika vrate u mrežu A1 te da nije bilo potrebe za razmjenom Zahtjeva za promjenu operatora.

Nadalje, A1 26. lipnja 2024. pokreće prijenos broja po CABP ID: [...] za 1. srpnja 2024. i s tim datumom je korisnici vraćena usluga u A1.

Telemach ističe kako na njihovoj strani nije došlo do propusta. Zaključno, Telemach navodi da je do nemogućnosti korištenja usluga došlo u trenutku kada je korisnica na zakazani datum aktivacije i prijenosa broja odbila realizaciju zbog potrebe izvođenja radova. Nakon toga, Telemach je bez odgađanja reagirao prema A1, tražeći hitan povrat broja u njihovu mrežu. Uslijedili su dani neaktivnosti na strani A1 i nakon toga i nepotrebna razmjena Zahtjeva za promjenom operatora iako je sa strane Telemacha bilo jasno komunicirano da je korisnica odustala od usluge Telemacha i da je samo bilo potrebno da A1 i Telemach kroz CABP funkcionalnosti izvrše povrat.

U svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je 18. rujna 2024. zatražio očitovanje od A1 na navode iz prijave korisnice.

A1 u svom očitovanju od 26. rujna 2024. navodi kako je nesporno da je 21. lipnja 2024. realiziran prijenos broja iz mreže A1 u mrežu Telemacha, prema CABP ID zahtjeva: [...]. Telemach je dovršio prijenos broja istoga dana u 09:30 sati. A1 ističe kako iako Telemach u svojem očitovanju tvrdi da ne postoji nikakva odgovornost na njihovoj strani zbog čekanja na povratak usluga i pretplatničkog broja u mrežu A1, A1 smatra da su u pripremi za realizaciju usluge korisnici trebali ukazati na moguću potrebu izvođenja radova radi aktivacije usluge, a na što ukazuje i sama korisnica. Iz prigovora upućenog Telemachu porukom e-pošte od 24. lipnja 2024. razvidno je da korisnica navodi da su je kontaktirali tehničari Telemacha i prije konačnog datuma realizacije kada se utvrdilo da postoji radni nalog samo za jednu lokaciju, a korisnica je očekivala realizaciju za dvije lokacije (dva stana). Pored toga, A1 navodi kako je korisnica u više navrata bila u kontaktu s prodajnim predstavnicima Telemacha te je stoga bilo više prilika da se korisnicu upozori da postoji mogućnost da će se morati bušiti zidovi u stanu te bi na taj način korisnica mogla pravovremeno reagirati i otkazati promjenu operatora.

Nadalje, u odnosu na navode Telemacha da su istoga dana obavijestili A1 o odustanku korisnice i povrata broja u mrežu A1, A1 ističe da se korisnica istoga dana javila pozivom Službi za korisnike A1 i zatražila povrat u mrežu A1. Prema tom zahtjevu, ugovorena je nova usluga te je kreirana korisnička dokumentacija i ista poslana korisnici. Na temelju navedene dokumentacije istoga dana Telemachu je upućen zahtjev za promjenu operatora (GUID: [...]), ali je isti odbijen dana 25. lipnja 2024. uz obrazloženje: Nije naveden telefonski broj iz kojeg je moguće jednoznačno utvrditi lokaciju korisnika. Nakon ponavljanja zahtjeva i prihvaćanja od strane Telemacha, otvoren je zahtjev za prijenos broja (CABP ID: [...]) 26. lipnja 2024. s datumom prijenosa 1. srpnja 2024. Telemach je navedeni zahtjev prihvatio 27. lipnja 2024. te je prijenos broja realiziran na predviđeni datum i u zakazanom vremenskom okviru.

Neovisno o zakazanom prijenosu broja za 1. srpnja 2024., A1 je 28. lipnja 2024. po izlasku tehničara na lokaciju realizirao uslugu interneta i televizije, a što je vidljivo iz dostavljenog radnog naloga. Iz navedenog je razvidno da je A1 u kontaktu s korisnikom nastojao realizirati povratak u mrežu A1 te da je na čekanje na povrat u mrežu utjecalo i neopravdano odbijanje zahtjeva za prijenos od strane Telemacha, kao i prethodni propusti Telemacha u komunikaciji prema korisnici zbog kojih korisnica nije mogla pravovremeno odustati od promjene operatora.

Slijedom svega navedenog, A1 smatra kako nije odgovoran za gubitak usluge do kojeg je došlo u postupku promjene operatora, a nova usluga realizirana je u zakonskom roku.

Analizirajući tvrdnje operatora i korisnice te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio da je korisnica ostala bez mogućnosti korištenja usluge zbog pogreške oba operatora Telemacha i A1, u razdoblju od 21. lipnja 2024. do 1. srpnja 2024. (11 dana).

Nesporno je utvrđeno da je temeljem sklopljenog pretplatničkog ugovora, dogovoreni termin za aktivaciju usluge kod Telemacha bio 21. lipnja 2024., slijedom čega je Telemach pokrenuo i Zahtjev za prijenos broja iz mreže A1 u mrežu Telemacha, a kako proizlazi iz zapisa iz CABP-a (CABP ID: [...]). Dana 21. lipnja 2024. realiziran je prijenos broja iz mreže A1 u mrežu Telemacha te je isti dan usluga trebala biti aktivirana u mreži Telemacha.

Međutim, na dan dogovorene aktivacije usluge, korisnica je odustala od usluge jer nije htjela bušenje u stanu te je Telemach isti dan, 21. lipnja 2024., poslao A1 poruku kojom traži vraćanje broja u mrežu A1. Iako A1 priznaje da je od Telemacha istoga dana obaviješten o odustanku korisnice i njenom zahtjevu za povrat broja u mrežu A1 te da se korisnica istoga dana također javila i Službi za korisnike A1 i zatražila povrat u njihovu mrežu, A1 nije pokrenuo postupak povrata broja u mrežu A1, iako je isto bio obavezan učiniti temeljem čl. 53. st. 4. Pravilnika.

Naime, člankom 53. stavkom 4. Pravilnika, u slučaju da je krajnji korisnik odustao od Zahtjeva za promjenu operatora, a promjena operatora je realizirana, operatori moraju izvršiti povrat krajnjeg korisnika postojećem operatoru u najkraćem roku, na način i pod uvjetima koji su vrijedili prije realizacije promjene operatora.

Nadalje je utvrđeno da je A1 na temelju zahtjeva korisnice od 21. lipnja 2024. ugovorio novu uslugu te je 24. lipnja 2024. Telemachu uputio Zahtjev za promjenu operatora, koji je odbijen 25. lipnja 2024. uz obrazloženje da nije naveden telefonski broj iz kojeg je moguće jednoznačno utvrditi lokaciju korisnika. Nakon ponavljanja zahtjeva i prihvaćanja istog od strane Telemacha, pokrenut je postupak prijenosa broja (CABP ID: [...]) 26. lipnja 2024. s datumom prijenosa 1. srpnja 2024. Telemach je navedeni zahtjev prihvatio 27. lipnja 2024. te je prienos broja realiziran na predviđeni datum i u zakazanom vremenskom okviru.

Iz navedenog je utvrđeno da je Telemach 25. lipnja 2024. greškom odbio zahtjev za promjenu operatora od A1, što je neopravdano produljilo vrijeme povrata broja u mrežu A1.

Dodatno, u postupku je utvrđeno da prije prijenosa broja [...] u svoju mrežu, Telemach nije provjerio kod korisnice mogućnost postavljanja kućne instalacije, slijedom čega je zbog naknadnog odustajanja korisnice od prijenosa broja u mrežu Telemacha, došlo do prijevremenog prekida usluge kod postojećeg operatora (A1). Dakle, Telemach je propustio postupiti po čl. 5. st. 8. Pravilnika, temeljem kojeg je po primitku potpisanog ugovora u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora, obavezan obaviti tehničku provjeru te dostaviti krajnjem korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem.

Odredbom članka 65. st. 1. Pravilnika propisano je da u postupku promjene operatora, ukoliko je došlo do nepravovremene promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo na naknadu. Pod nepravovremenom promjenom operatora se temeljem čl. 3. st. 1. toč. 14. Pravilnika smatra i neopravdano odbijanje ili odgoda aktivacije usluga ili prijenosa broja. Stavkom 3. istog članka propisano je da u slučaju nepravovremene promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 eura po danu.

S obzirom da je inspektor utvrdio kako je korisnica 11 dana ostala bez mogućnosti korištenja ugovorene usluge zbog pogreške oba operatora u postupku promjene operatora, Telemach i A1 su dužni korisnici isplatiti naknadu u ukupnom iznosu od 330,00 EUR-a, odnosno 165,00 EUR-a svaki, sukladno članku 65. stavku 1. 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP – osobnom dostavom
3. [...], UP - osobnom dostavom
4. U spis