



KLASA: UP/I-344-07/23-01/94

URBROJ: 376-05-4-23-03

Zagreb, 29. studenog 2023.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22), članka 23. stavka 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19) te članka 41.st.2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi trgovačkog društva [...], 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

Odbacuje se zahtjev trgovačkog društva [...] radi neisplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja [...].

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 8. rujna 2023. zaprimila prijavu trgovačkog društva [...] (dalje: korisnik) radi neisplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja [...] iz mreže operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: A1) u mrežu operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Telemach).

Korisnik u bitnome navodi kako je krajem prosinca 2023. sklopio ugovor za mobilnu uslugu koja je uključivala 6 mobilnih brojeva u paketu. Pet mobilnih brojeva je aktivirano odmah, točnije početkom svibnja, dok je za telefonski broj [...] korisnik čekao aktiviranje sve do 25. siječnja 2023.

Korisnik je upit o neaktivaciji svih dobivenih brojeva koji su bili uključeni u paketu i razloge za nemogućnost korištenja sklopljene usluge prosljedio trgovcu u poslovnicu u Avenue Mall-u kod kojeg je ugovor i potpisan krajem 2023. Korisnik je dobio odgovor da je zaposlenik trgovca zaboravio zatražiti prijenos broja (zahtjev) te se iz tog razloga odužila aktivacija usluge. Točnije, sredinom siječnja zaposlenik je provjerom u sustavu doznao da prvotno za navedeni broj zahtjev nije niti predan. Istog dana je za navedeni broj u poslovnicu podnesen novi zahtjev za aktivaciju za koji je prijenos broja realiziran krajem siječnja.

Korisnik je uputio Telemach-u prigovor na propust zaposlenika navedene poslovnice, zajedno s cjelokupnom dokumentacijom koja je dobivena od strane trgovca krajem prosinca. Telemach je naveo kako je sporan zahtjev riješen unutar vremenskog roka ne uzimajući u obzir nemogućnost korištenja usluga koje je korisnik sklopio s Telemach-om i propusta koji se dogodio krivnjom Telemacha.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16 i 124/19; dalje: Pravilnik), inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 19. listopada 2023. zatražio od Telemacha očitovanje na navode iz prijave korisnika.

Telemach u svojem očitovanju od 27. listopada 2023. navodi kako je korisnik 23. prosinca 2022. u poslovnici Telemacha Avenue mall Zagreb sklopio pretplatnički ugovor za korištenje usluga u mobilnoj mreži za 4 pretplatnička broja.

Temeljem tog ugovora 4. siječnja 2023. izvršen je prijenos brojeva [...] i [...] iz mreže A1 u mrežu Telemacha. Sporni broj [...] kojeg je korisnik prenosio iz A1 mreže je u sustavima A1 glasio na fizičku osobu (prepaid neregistrirani), ne na pravnu osobu s kojom je sklopljen ugovor u Telemachu te je iz tog razloga tek 17. siječnja 2023. podnesen zahtjev, a prijenos je izvršen 20. siječnja 2023. kada je korisnik i započeo koristiti usluge.

Za broj [...] u sustavima Telemacha je samo izvršena promjena vlasništva tj. prijenos ugovora s fizičke na pravnu osobu korisnika, obzirom da je taj broj već bio aktivan u mreži Telemacha od 26. studenog 2015. Zatim, korisnik je 28. prosinca 2022. u poslovnici Telemacha Avenue mall Zagreb sklopio dva pretplatnička ugovora za korištenje usluga u mobilnoj mreži temeljem kojeg su mu dodijeljena dva nova Telemach broja ([...] i [...]) i koja su aktivirana odmah isti dan 28. prosinca 2022.

Korisnik je 22. veljače 2023. sklopio novi pretplatnički ugovor za korištenje usluga u mobilnoj mreži za svih 6 aktivnih brojeva temeljem kojeg je kupio i tri nova mobilna uređaja na rate.

Korisnik je prvi zahtjev za provjerom statusa spornog broja [...] podnio tek 15. svibnja 2023. te mu je 30. svibnja 2023. odgovoreno kada je broj uspješno prenesen. Nakon što je korisnik podnio pisani prigovor/zahtjev, 1. kolovoza 2023. je dobio odgovor s uputom o pravnom lijeku sukladno kojoj se u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora mogao obratiti inspektoru HAKOM-a.

Analizirajući tvrdnje Telemacha i korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio kako se korisnik 29. svibnja 2023. prvi put javio Telemachu vezano za nepravovremeni prijenos broja [...]. Uvidom u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva, utvrđeno je kako je navedeni broj prenesen u mrežu Telemacha 20. siječnja 2023. u 08:25:43 sati.

Sukladno članku 23. stavak 5. Pravilnika propisano je da se Zahtjev za isplatom naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja podnosi pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja, najkasnije u roku od trideset (30) dana od datuma realizacije prijenosa broja.

S obzirom da korisnik nije podnio Zahtjev za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja [...] u propisanom roku, utvrđeno je da ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka te je zahtjev odbačen.

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