



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/16

URBROJ: 376-05-4-25-01

Zagreb, 7. travnja 2025.

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 korisnika [...], 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 isplate naknade zbog nepravovremene promjene operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnika [...], za isplatu naknade zbog nepravovremene promjene operatora.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 11. veljače 2024. prijavu [...] (dalje: korisnik) zbog nepravilnosti u prijenosu prepaid mobilnih brojeva [...],[...] i [...] 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., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 (dalje: A1). Također, korisnik izražava nezadovoljstvo službenim odgovorom Telemacha od 13. siječnja 2025. na Zahtjev za isplatom naknade zbog nepravilnosti u provedbi prijenosa navedenih brojeva od 7. siječnja 2025.

Korisnik smatra da Telemach nije ispravno sagledao Zahtjev korisnika za isplatom naknade jer su stare SIM kartice Telemacha bile aktivne više od 15 dana nakon što je prijenos trebao biti u potpunosti završen. Korisnik ističe kako je 26. prosinca 2024. u 22:07 sati, ostvaren odlazni poziv sa stare SIM kartice Telemacha sa broja [...] na broj [...] te je 6. siječnja 2025. oko 21:57 sati odlazni poziv sa stare SIM kartice Telemacha sa broja [...] na broj [...] zabilježen u popisu odlaznih poziva korisnikovog mobitela.

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 21. veljače 2025. zatražio očitovanje od Telemacha te 6. ožujka 2025. očitovanje od A1 na navode iz prijave korisnika.

U svom očitovanju od 28. veljače 2025. Telemach navodi kako je prema zapisu iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (dalje: CABP), jasno vidljivo da su prijenosi brojeva završeni u zakazanom terminu, 11. prosinca 2024. godine, u 9:07 sati. Telemach ističe da ako je iz bilo kojeg razloga s pojedinog ili pojedinih od brojeva u ovoj grupi brojeva u prijenosu bilo moguće

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



ostvariti i poziv sa stare Telemach kartice, to ne znači da je došlo do kašnjenja u prijenosu obzirom na stanje vidljivo u CABP-u. Također, Telemach navodi da korisnik ne spominje da je imao bilo kakve poteškoće u korištenju usluga novog operatora. Telemach ističe kako se u ovom slučaju ne radi o pravom korisniku, s obzirom da isti uopće ne koristi usluge već da se radi o business modelu „šetnje“ između operatora s istim brojevima, učestalim prijenosima i traženjem grešaka na kojima bi tražio naknadu od oko 1.200,00 eura svakih par mjeseci.

Zaključno, Telemach navodi kako u ovoj situaciji u kojoj je nesporno vidljiv datum završetka prijenosa u CABP-u, a dokaza o bilo kakvoj nemogućnosti korištenja usluga kod novog operatora nema, dobrovoljna isplata naknade za kašnjenje nije prihvatljiva opcija.

U svom očitovanju od 12. ožujka 2025. A1 navodi kako je 9. prosinca 2024. na ovlaštenom prodajnom mjestu A1 u Splitu, korisnik zatražio prijenos navedenih brojeva iz mreže Telemacha u mrežu A1. Korisniku su tom prilikom uručene A1 SIM kartice sa serijskim brojevima: [...],[...] i [...].

Navedeno je vidljivo na sažetku ugovora, stranica 1, tablica „Podaci o kupljenim uređajima i SIM karticama“, a što je korisnik potvrdio svojim potpisom na obrascu Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Također, korisnik je potpisao i obrazac zahtjeva za promjenu operatora na kojemu je navedeno da se traži prijenos predmetna tri broja, za dan 11. prosinca 2024., u vremenskom okviru između 8 i 11 sati.

Na temelju podnesenog zahtjeva, 9. prosinca 2024. u CABP-u je otvoren zahtjev za prijenos (CABP ID: [...]) po kojem je zatražen prijenos brojeva [...],[...],[...]. Prijenos sva tri broja realiziran je sa strane A1 kao primatelja broja 11. prosinca 2024. u 8:02:04 sati.

Broj [...] je u mreži A1 aktivan od 11. prosinca 2024 u 08:01:48 sati kao A1 broj na bonove uz SIM karticu serijskog broja [...]. Broj [...] je u mreži A1 aktivan od 11. prosinca 2024. u 08:01:54 sati kao A1 broj na bonove uz SIM karticu serijskog broja [...]. Broj [...] je u mreži A1 aktivan od 11. prosinca 2024. u 08:02:01 sati kao A1 broj na bonove uz SIM karticu serijskog broja [...].

Također, A1 je dostavio ispis potrošnje za sva tri broja iz kojih je vidljivo da je za broj [...] prva potrošnja ostvarena 23. prosinca 2024., za broj [...] prva potrošnja je ostvarena 12. prosinca 2024., a za broj [...] prva potrošnja je ostvarena 12. prosinca 2024. A1 ističe kako se korisnik nije obraćao prigovorima u odnosu na prijenose navedenih brojeva niti bilo kakve poteškoće u korištenju usluga u mreži A1 nakon prijenosa.

Slijedom svega navedenog, A1 navodi kako nije utvrdio nikakve nepravilnosti u postupku prijenosa broja niti nemogućnost korištenja usluga uslijed promjene operatora. Prijenos sva tri broja obavljen je na zakazani datum i u vremenskom okviru, korisnik je već na prodajnom mjestu, tri dana prije prijenosa dobio SIM kartice te je stoga odmah imao mogućnost koristiti usluge A1. Korisnik u svom prigovoru ne navodi nikakve nepravilnosti na strani A1 nego navodi da su navodno SIM kartice operatora davatelja bile aktivne i nakon prijenosa te da je još određeno vrijeme mogao iste koristiti. A1 o ovim navodima nema nikakvih saznanja niti može utjecati na postupanje drugog operatora, ali ističe da je vidljivo da je korisnik uredno koristio usluge A1 i nije se obraćao prigovorima na bilo kakvu nepravilnost.

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

Korisnik je 9. prosinca 2024. na prodajnom mjestu A1 podnio Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa te Zahtjev za promjenu operatora za brojeve [...],[...] i [...] iz mreže Telemacha u mrežu A1.

Pregledom zapisa u CABP-u utvrđeno je kako je A1 9. prosinca 2024. unio Zahtjev za promjenu operatora na navedenim brojevima u CABP s datumom i vremenskim prijenosa 11. prosinca 2024. od 8 do 11 sati. Također, utvrđeno je kako je prijenos navedenih brojeva u mreži A1 realiziran 11. prosinca 2024. u 09:07:15 sati, sukladno odredbama iz članaka 59., 60. i 61. Pravilnika.

Temeljem čl. 65. st. 3. Pravilnika, krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan:

1. u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,
2. u slučaju prijevremene realizacije prijenosa broja do dana željenog datuma,
3. u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenosa broja.

Kako u konkretnom slučaju nije ostvaren niti jedan od gore navedenih slučajeva, korisnik nema pravo na naknadu.

Što se tiče navoda korisnika koji se odnose na aktivnost starih SIM kartica od Telemacha, navedeno ne predstavlja razlog naveden u čl. 65. st. 3. Pravilnika, odnosno ne predstavlja nepravilnost u postupku promjene operatora te korisnik nema pravo na naknadu zbog nepravovremene promjene operatora.

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. [...], UP - osobnom dostavom
2. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
3. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
4. U spis