

KLASA: UP/I-344-07/24-01/64

URBROJ: 376-05-4-24-06

Zagreb, 19. studenog 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 korisnika [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvima Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 i Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560 radi isplate naknade zbog 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 korisniku [...], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja, isplati naknadu radi nepravovremene promjene operatora za broj [...] u iznosu od 225,00 EUR-a te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560, da korisniku [...], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja, isplati naknadu radi nepravovremene promjene operatora za broj [...] u iznosu od 225,00 EUR-a te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 14. srpnja 2024. prijavu korisnika [...] (dalje: korisnik) u kojoj se navodi kako je 10. travnja 2024. sklopio ugovor s operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560 (dalje: HT) na dvije godine za uslugu Iskon TV+Internet+Telefon. Korisnik ističe kako mu je HT 6. svibnja 2024. isključio sve usluge. Korisnik je kontaktirao HT te je iz razgovora saznao da je HT od operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 (dalje: Telemach) 18. travnja 2024. dobio Zahtjev za promjenu operatora za broj [...].

Korisnik ističe kako nikada nije potvrdio da želi prijeći kod Telemacha te da je Telemach sklopio ugovor bez pristanka korisnika. Korisnik je zatražio od HT-a da mu omoguće ponovno korištenje ugovorenih usluga. Korisnik navodi kako niti nakon 30 dana usluge nisu uspostavljene te je zatražio

isplatu naknade u iznosu 30 EUR-a po danu, za svaki započeti dan nedostupnosti usluge, računajući od 6. svibnja 2024. kada mu je usluga postala nedostupna.

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 18. rujna 2024. zatražio očitovanje od Telemacha na navode iz prijave korisnika.

U svom očitovanju Telemach od 24. rujna 2024. navodi kako ne posjeduju snimku prodajnog razgovora te je nisu mogli niti dostaviti, ali su inspektoru dostavili snimku telefonskog razgovora oko priključenja, a iz kojeg je nedvojbeno da je korisnik znao da je ugovorio uslugu s Telemachom i da je pristao na ugovor.

Obzirom da je HT isključio uslugu, a da tehničar Telemacha nije u istom trenutku došao na priključenje, korisnik je odustao od usluge. Međutim, Telemach smatra kako odustanak od usluge ne znači da korisnik nije svojom voljom prethodno sklopio ugovor. Dapače, Telemach ističe da je iz razgovora evidentno da je korisnik znao da je ugovor sklopio, odnosno na pristao na promjenu operatora.

Nakon što je korisnik odustao od realizacije usluge Telemacha, isti dan (6. svibnja 2024.) je Telemach od HT-a (usluga TV+Internet+Telefon) zatražio povrat broja u mrežu HT-a (prepiska je dostavljena u privitku očitovanja). Dakle, sklopljeni ugovor s Telemachom nije realiziran jer je korisnik odustao, a Telemach je isti raskinuo te nije došlo ni do kakve naplate od strane Telemacha.

Telemach je u privitku očitovanja dostavio: Zahtjev za promjenom operatora, Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, prepisku s HT-om odmah nakon odustanka korisnika od ugovorene usluge te dokaz o dostavi obavijesti o prihvatu zahtjeva i datumu prijenosa broja od 2. svibnja 2024.

U svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja, inspektor je 28. listopada 2024. zatražio očitovanje od HT-a na navode iz prijave korisnika.

HT u svom očitovanju od 4. studenog 2024. navodi kako je pretplatnički ugovor sklopljen 10. travnja 2024. kada je korisnik dostavio suglasnost za sklapanje istog (suglasnost je dostavljena u privitku očitovanja). Nakon toga, Telemach je 18. travnja 2024. otvorio Zahtjev za promjenom operatora, a zatim je 19. travnja 2024. otvoren zahtjev za prijenosom broja [...] u mrežu Telemacha koji je bio zakazan za 6. svibnja 2024. od 8 do 11 sati.

Prije nego je postupak promjene završen, HT je 24. travnja 2024. pokušao telefonskim putem kontaktirati korisnika kako bi ga obavijestili o postupku promjene operatora, no korisnik se nije javio. Broj je prenesen u navedenom terminu i usluga HT-a je deaktivirana.

HT ističe kako je povrat broja u mrežu HT-a dogovoren za 15. svibnja 2024., ali dolaskom tehničara na teren korisnik se nije javio.

Korisnik je u telefonskom pozivu od 6. lipnja 2024. potvrdio da odustaje od isporuke usluge te mu je isto navedeno i potvrđeno putem e-pošte.

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

Temeljem članka 5. st. 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23, dalje: Pravilnik), ugovor između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što krajnji korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora, u skladu s odredbama Pravilnika. Telemach je dostavio presliku Zahtjeva za promjenu operatora, Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa br. [...] i sažetak ugovora br. [...], od 5. travnja 2024. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije potpisan od strane korisnika, stoga je utvrđeno da Telemach ne posjeduje dokaz o valjano sklopljenom ugovoru.

Iz dostavljene snimke razgovora agentice Telemacha i korisnika od 6. svibnja 2024. u vezi priključenja usluge, iako ista nije dokaz valjanosti sklopljenog ugovora, zaključuje se da je korisnik dogovarao s Telemachom priključenje usluge. U razgovoru je naveo da je kontaktirao HT da mu ponovno uključi uslugu, dok u odnosu na Telemach nije na jasan način odustao od priključenja već je izjavio da će naknadno obavijestiti Telemach o novom datumu priključenja usluge. Stoga inspektor nije prihvatio navode korisnika da nikada nije potvrdio da želi prijeći na Telemach.

Međutim, kako Telemach ne posjeduje dokaz o valjano sklopljenom ugovoru, inspektor je utvrdio odgovornost Telemacha za neosnovano pokretanje prijenosa broja i promjenu operatora. Naime, Telemach je unosom Zahtjeva za prijenos broja u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP), 19. travnja 2024. pokrenuo prijenos broja iz mreže HT-a u mrežu Telemacha prema zapisu CABP ID: [...], temeljem čega je broj prenesen u mrežu Telemacha 6. svibnja 2024. u 10:44:40 sati. Kako istovremeno nije došlo do priključenja usluge te s obzirom da je HT temeljem zaprimljenog Zahtjeva za promjenu operatora prema zapisu iz CABP-a (CABP ID: [...]) isključio postojeću uslugu korisniku u dogovorenom terminu (dogovoreni datum i vremenski okvir), korisnik je na dan 6. svibnja 2024. ostao bez usluge.

Inspektor je uzeo u obzir činjenicu da je Telemach istog dana, 6. svibnja 2024., započeo postupak povrata broja u mrežu HT-a, a što je vidljivo iz elektroničke poruke koju je Telemach poslao HT-u. Međutim, HT navodi kako je povrat u mrežu HT-a dogovoren tek za 15. svibnja 2024. te isti nije realiziran jer se dolaskom tehničara na teren korisnik nije javio, a 6. lipnja 2024. korisnik je i formalno odustao od usluge.

Iz dokumentacije koju je inspektoru dostavio korisnik, elektroničke poruke od 22. svibnja 2024., vidljivo je da je korisnik očekivao i zahtijevao povrat u mrežu HT-a unutar dan, dva, dok s druge strane HT nije dostavio obrazloženje razloga za nepostupanje po čl. 53. st. 4. Pravilnika. Naime, navedena odredba obvezuje operatore da u slučaju kada krajnji korisnik odustane od Zahtjeva za promjenu operatora, a promjena operatora je realizirana, moraju izvršiti povrat krajnjeg korisnika postojećem operatoru u najkraćem roku, na način i pod uvjetima koji su vrijedili prije realizacije promjene operatora.

Kako do povrata usluge u mreži HT-a nije došlo u najkraćem mogućem roku na način i pod uvjetima koji su vrijedili prije realizacije promjene operatora, dakle u skladu s obvezom iz članka 53. st. 4. Pravilnika, već je ponovno uključenje usluge HT uvjetovao sklapanjem novog ugovora, što proizlazi iz elektroničke poruke korisnika od 22. svibnja 2024., inspektor je utvrdio odgovornost HT-a.

Nadalje, u elektroničkoj poruci od 5. studenog 2024. korisnik je obavijestio inspektora da je u međuvremenu sklopio novi ugovor za uslugu optički Internet +TV, dok mu usluga po ranijem ugovoru od 10. travnja 2024. nikada nije priključena (TV+Internet+Telefon na broju [...]).

Temeljem čl. 3. st. 1. toč.14. Pravilnika, nepravovremena promjena operatora je aktiviranje usluga izvan vremenskog okvira određenog ovim Pravilnikom, prekid usluge uslijed promjene operatora, neželjena aktivacija usluga ili prijenos broja, neopravdano odbijanje ili odgoda aktivacije usluga ili prijenosa broja, svaki prijenos broja izvan datuma i vremenskog okvira zapisanog u CABP-u, uključujući i slučajeve u kojima nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva, odnosno nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge.

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. Stavkom 3. istog članka propisano je da u slučaju nepravovremene promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 EUR-a po danu, a stavkom 14. istog članka je propisano da se iznos naknade obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora.

U odnosu na sve navedeno, inspektor je utvrdio kako je u konkretnom slučaju došlo do nepravovremene promjene operatora zbog neželjenog prijenosa broja u mrežu Telemacha, pri čemu je inspektor utvrdio odgovornost Telemacha jer je do isključenja usluge došlo 6. svibnja 2024. temeljem ugovora koji nije valjano sklopljen. Nadalje, inspektor je utvrdio odgovornost HT-a jer nije postupio po čl. 53. st. 4. Pravilnika te nije uključio uslugu korisniku u najkraćem roku, na način i pod uvjetima koji su vrijedili prije realizacije promjene operatora, već je ponovno uključenje usluge uvjetovao sklapanjem novog ugovora s korisnikom. Kako je gubitak usluge kod korisnika trajao dulje od 15 dana, a Pravilnikom je propisan maksimalni rok od 15 dana u kojem korisnik ostvaruje pravo na naknadu, inspektor je utvrdio da korisnik ima pravo na naknadu u ukupnom iznosu od 450,00 eura.

S obzirom da je korisnik 6. svibnja 2024. ostao bez mogućnosti korištenja ugovorene usluge više od 15 dana zbog pogreške oba operatora u postupku promjene operatora, Telemach i HT su obvezni korisniku isplatiti naknadu u ukupnom iznosu od 450,00 EUR-a, odnosno 225,00 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. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
3. [...], UP - osobnom dostavom
4. U spis