



KLASA: UP/I-344-07/24-01/54

URBROJ: 376-05-4-24-04

Zagreb, 9. rujna 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 društvom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033, radi 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. srpnja 2024. prijavu korisnika [...] (dalje: korisnik) u kojoj se navodi kako je 17. lipnja 2024. zbog greške na internetskoj stranici Telemacha bilo onemogućeno podnošenje zahtjeva za prijenos broja [...]. Korisnik ističe kako je sustav Telemacha imao grešku te je prikazivao da se navedeni broj već nalazi u mreži Telemacha.

Korisnik navodi da se provjerom na internetskoj stranici HAKOM-a (e-Prenosivost) broj nalazio u mreži operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb (dalje: A1). Greška na sustavu Telemacha je otklonjena 27. lipnja 2024. i tada je korisnik podnio zahtjev za prijenos broja te je broj prenesen u mrežu Telemacha 1. srpnja 2024. Nakon toga, korisnik je podnio prigovor Telemachu i zatražio naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja koji je trebao biti podnesen 17. lipnja 2024., a realiziran 19. lipnja 2024.

Telemach je korisniku odbio zahtjev za isplatu naknade te je upućen da podnese žalbu inspektoru elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor).

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 15. srpnja 2024. zatražio očitovanje od Telemacha na navode iz prijave korisnika.

Telemach u svojem očitovanju od 18. srpnja 2024. navodi kako se na službenoj internetskoj stranici rade određene modernizacije i/ili ažuriranja i moguće je da u pojedinom trenutku postoji određeni tehnički izazov za pojedine aktivnosti. Telemach smatra da to sigurno nije osnova za traženje bilo kakve isplate naknade na ime kašnjenja u prijenosu broja.

Nadalje, Telemach ističe kako Pravilnik jasno definira koje su osnove za isplatu naknade za kašnjenje u prijenosu broja, a zahtjev koji nije niti podnesen sigurno ne spada niti u jednu od tih kategorija. Ne radi se niti o neopravdanom odbijanju aktivacije jer i za istu zahtjev mora biti podnesen ili odbijanje mora biti neopravdano. U ovom slučaju, zahtjev 17. lipnja 2024. nije niti bio podnesen te Telemach nije niti u mogućnosti dostaviti Zahtjev za promjenu operatora. U prilog tome da nema neopravdanog odbijanja govori i činjenica da je korisnik uredno par dana nakon prvog pokušaja podnio još jedan zahtjev za isti broj, kao i priličnu količinu zahtjeva prije toga, a i poslije, i zahtjev mu je uredno prihvaćen, a broj prenesen sukladno propisanim rokovima.

Telemach ističe kako korisnik, sada već i vrlo direktno, konstantnim promjenama operatora osigurava ili barem pokušava osigurati vlastiti dodatni izvor prihoda. Tome naknada za prijenos broja/promjenu operatora ne bi trebala služiti i ovo prelazi u svojevrsnu zlouporabu instituta promjene operatora i prijenosa broja.

Kako bi se stekao dojam o količinama i učestalosti promjena operatora koje korisnik poduzima samo unazad 6 mjeseci (s time da i u prethodnim razdobljima ima učestalu aktivnost, ali vjerujem da je i ovo dovoljno da bi se vidjelo koliko se u pojedinoj mreži zadržava i koje su stvarne namjere), Telemach dostavlja podatke iz Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (dalje: CABP) o prethodnim zahtjevima za prijenos brojeva:

- Broj: [...] - 5 zapisa za port in i port out

4.12.2023. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

5.1.2024. završen prijenos HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

9.4.2024. završen prijenos s Telemacha na A1 (CABP ID: [...])

1.7.2024. završen prijenos s A1 na Telemach (CABP ID: [...])

11.7.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

- Broj: [...] – 6 zapisa za port in i port out

07.12.2023. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

02.01.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

29.01.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

12.02.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

26.06.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

11.07.2024 završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

- Broj: [...] - ukupno 6 zapisa za port in i port out

15.02.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

20.02.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

07.03.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

19.03.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

03.05.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

04.07.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID: [...])

- Broj: [...] - 2 zapisa za port in i port out

20.06.2024. završen prijenos s HT-a na Telemach (CABP ID: [...])

27.06.2024. završen prijenos s Telemacha na HT (CABP ID-u [...]).

Analizirajući tvrdnje operatora i korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio da je korisnik od Telemacha zatražio naknadu zbog nepravovremene promjene operatora za broj [...] iz mreže A1 u mrežu Telemacha, iz razloga što 17. lipnja 2024. nije mogao podnijeti zahtjev za prijenos broja putem internetske stranice Telemacha, radi privremene nedostupnosti.

Člankom 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 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 greška na internetskoj stranici Telemacha, uslijed čega nije bilo moguće podnijeti zahtjev za prijenos broja, nije razlog temeljem kojeg bi korisnik ostvarivao pravo na naknadu iz čl. 65. st. 3. Pravilnika, utvrđeno je da korisnik nema pravo na naknadu, kako je navedeno u izreci ovog rješenja.

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. [...], UP - osobnom dostavom
3. U spis