



KLASA: UP/I-344-07/23-01/30

URBROJ: 376-05-4-23-03

Zagreb, 13. travnja 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 96. 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, radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Nalaže se trgovačkom društvu Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, da korisniku [...], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja, isplati naknadu radi nepravovremenog prijenosa broja [...] u iznosu od 284,03 EUR-a/2.140,00 kuna. U daljnjem roku od 8 dana Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, se obvezuje o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 9. veljače 2023. zaprimila prijavu korisnika [...] (dalje: korisnik) radi nepravovremenog prijenosa broja [...] iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT) u mrežu operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Telemach).

Korisnik u bitnome navodi kako je 23. siječnja 2023. zatražio prijenos 4 mobilna broja ([...],[...],[...] i [...]) iz mreže HT-a u mrežu Telemacha. Tri broja su aktivirana u mreži Telemacha 2. veljače 2023., dok je broj [...] neaktivan šest i pol dana. Korisnik je zvao korisničku službu Telemacha te slao e-mailove na koje nije dobio odgovor.

Služba za korisnike Telemacha u svojem odgovoru od 17. veljače 2023. navodi kako je detaljnom provjerom utvrđeno da je korisnik na Telemach prodajnom mjestu City Centar One West (dalje: CCOW) 29. siječnja 2023. ugovorio prijenos broja [...] u mrežu Telemacha. Također, utvrđeno je kako je prilikom unosa narudžbi, navedeni korisnički broj dvaput ugovoren. Prvotno je ugovoren na paketu Start te je omaškom prodavača unesena još jedna narudžba za isti korisnički broj. Telemach ističe kako ugovor po drugoj narudžbi nikad nije realiziran.

Po navedenom ugovoru, Telemach je utvrdio kako je prijenos korisničkog broja [...] sa SIM karticom [...] pokrenut 29. siječnja 2023. i isti je završen 2. veljače 2023. te je istog dana i aktiviran u mreži Telemacha.

Nadalje, Telemach navodi kako je korisnik nakon poslanog odgovora od 10. veljače 2023., na prodajnom mjestu izvršio zamjenu SIM kartice.

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), inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 6. ožujka 2023. zatražio od Telemacha očitovanje na navode iz prijave korisnika.

Telemach u svojem očitovanju od 7. ožujka 2023. navodi kako je zahtjev za prijenos broja [...] unesen u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP) 29. siječnja 2023. s datumom prijensa 2. veljače 2023. kada je izvršen prijenos broja u mrežu Telemacha.

Telemach ističe kako je broj [...] aktiviran na SIM kartici [...] temeljem pretplatničkog ugovora za Paket Start po promotivnoj cijeni od 0,13 EUR/1 kn prva 3 mjeseca uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, a ostale naknade po cijeni od 17,90 EUR/134,87 kn.

Također, Telemach ističe da je do nesporazuma došlo jer je korisnik prilikom sklapanja ugovora na prodajnom mjestu dobio dvije SIM kartice temeljem drugog ugovora za Paket TOP po promotivnoj cijeni od 0,13 EUR/1 kn prvih 6 mjeseci uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, a ostale naknade po cijeni od 17,90 EUR/134,87 kn, koji na kraju nije realiziran niti postao aktivan jer se korisnik na licu mjesta predomislio. Zbog te omaške Telemach je korisniku produljio promociju za Paket Start dodatna 3 mjeseca te mu je ukupno trajanje promocije 6 mjeseci.

Obzirom da je prijenos broja izvršen u zakazanom terminu zajedno s ostala preostala 3 pretplatnička broja, a da je korisnik dobio SIM kartici [...] koja mu je navedena na pretplatničkom ugovoru za START paket, Telemach smatra da za aktivaciju predmetne SIM kartice ne može biti odgovoran operator.

Štoviše, Telemach ističe kako je iz zapisa odlaznih i dolaznih poziva razvidno kako je u razdoblju od 2. veljače 2023. do 10. veljače 2023. u (23.03h) korisnik pokušao ostvariti poziv prema predmetnom broju, a što je dokaz da je prijenos broja pravovremeno izvršen u mrežu Telemacha 2. veljače 2023. kako je vidljivo u CABP-u, u vremenskom okviru za prijenos broja. Međutim, pozivi nisu ostvareni prema broju pretplatnika, obzirom da korisnik nije aktivirao ispravnu SIM karticu.

Slijedom navedenog, obzirom da je prijenos broja izvršen u cijelosti sukladno Pravilniku, a da je Telemach obeštio korisnika zbog toga što mu je dodijelio dvije SIM kartice produljenjem promotivne ponude za Paket Start dodatna 3 mjeseca, Telemach nije usvojio zahtjev korisnika za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Analizirajući tvrdnje Telemacha i navode korisnika te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor utvrđuje kako je korisnik 29. siječnja 2023. podnio Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za Paket TOP za pretplatničke brojeve [...], [...] i [...]. Isto tako, korisnik je isti dan podnio Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora za broj [...] za Paket Start. Međutim, omaškom prodavača na prodajnom mjestu Telemacha CCOW, u sustav je unesen i Zahtjev za Paket TOP za isti pretplatnički broj.

Također, korisnik je 29. siječnja 2023. podnio Zahtjeve za prijenos brojeva [...],[...],[...] i [...] iz mreže HT-a u mrežu Telemacha s predviđenim datumom i vremenskim okvirom prijenosa 2. veljače 2023. od 8 do 11 sati.

Pregledom zapisa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (dalje: CABP), inspektor je utvrdio da je zahtjev za prijenos navedenih brojeva unesen u CABP, 29. siječnja 2023., s datumom i vremenskim okvirom prijenosa, 2. veljače 2023., od 8 do 11 sati. Također, iz zapisa u CABP-u vidljivo je da je prijenos brojeva [...],[...] i [...] obavljen 2. veljače 2023. i to u 8:22, 8:27 i 8:19 sati. S obzirom da na brojevima [...],[...] i [...] nije zabilježeno kašnjenje u prijenosu te se korisnik nije žalio Telemachu zbog nemogućnosti korištenja ugovorenih usluga, isti nisu uzeti u razmatranje u tijeku postupka.

U odnosu na broj [...] inspektor je utvrdio kako je isti prenesen u mrežu Telemacha na predviđeni datum i vremenski okvir prijenosa, 2. veljače 2023. u 8:20 sati, ali usluga nije aktivirana jer prodavač na prodajnom mjestu Telemacha nije korisniku dao ispravnu SIM karticu. Nadalje, korisnička služba Telemacha je tek 10. veljače 2023. obavijestila korisnika porukom elektroničke pošte kako je potrebno zamijeniti SIM karticu na najbližem prodajnom mjestu. Tek nakon zamjene SIM kartice koju je korisnik preuzeo 11. veljače 2023. u poslijepodnevnim satima, usluga je aktivirana prvim pozivom 11. veljače 2023. u 9:10 sati, a što se vidi iz dostavljenog ispisa dolaznih i odlaznih poziva.

S obzirom da je ostao bez mogućnosti korištenja usluge u razdoblju od 2. veljače 2023. od 11 sati (predviđeni datum i vremenski okvir prijenosa) do 11. veljače 2023. do 9:10 sati, ukupno 214 sati (kada je ostvaren prvi poziv) zbog propusta Telemacha, korisnik ima pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 284,03 EUR-a/2.140,00 kuna, sukladno članku 23. stavku 1. i 2. Pravilnika.

Slijedom svega navedenog, inspektor je na temelju članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) odlučio kao u izreci ovog rješenja.

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