



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/23-01/74

URBROJ: 376-05-4-26-22

Zagreb, 9. veljače 2026.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25. i članka 161. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 139. i 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE O IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560, nije postupilo po rješenju Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/23-01/74, URBROJ: 376-05-4-24-15 od 15. veljače 2024., a koje rješenje je postalo izvršno dana 30. travnja 2024.
- II. Određuje se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, dodatni rok od 30 dana od dana primitka ovog rješenja, za postupanje po izvršnom rješenju Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/23-01/74, URBROJ: 376-05-4-24-15 od 15. veljače 2024. na način da uskladi postupak prijenosa brojeva u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s propisanim rokovima te da u navedenom roku o načinu provedbe ove obveze obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
- III. Odgovornoj osobi u trgovačkom društvu iz točke I. [...] izriče se upravna mjera u iznosu od 13.000,00 EUR-a (slovima: trinaest tisuća EUR-a) te joj se nalaže u roku 8 dana od primitka ovog rješenja platiti navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR121001005-1863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-[...], i u istom roku dostaviti inspektoru dokaz o izvršenoj uplati.
- IV. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 26.000,00 EUR-a (slovima: dvadeset i šest tisuća EUR-a). U slučaju daljnjeg neizvršavanja obveze bit će izrečena nova, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/23-01/74, URBROJ: 376-05-4-24-15 od 15. veljače 2024. (dalje: Rješenje/2024), utvrđeno je da trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: HT) bez opravdanog razloga nije prenosilo brojeve u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u skladu s propisanim rokovima te mu je određeno do 31. ožujka 2024. uskladiti postupak prijenosa brojeva u nepokretnoj

elektroničkoj komunikacijskoj mreži s propisanim rokovima i o načinu provedbe ove obveze obavijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.

HT se očitovao 10. lipnja 2024. navodeći kako je odmah po primitku Rješenja/2024 pokrenuo radnje za usklađenje postupka prijenosa brojeva u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži na način da je uveo pravovremeno odbijanje zahtjeva za prijenos brojeva u slučajevima kad se ustanovi da HT nije tehnički spreman za prijenos broja te da je uveo pravovremeno parkiranje zahtjeva u dogovoru s korisnicima. Također, HT je naveo kako je uveo pravovremeno parkiranje zahtjeva pozivima prema korisnicima koji se ne javljaju na pozive te nisu dostupni na lokaciji. Dodatno je uvedena i prioritizacija rješavanja zahtjeva.

Kako bi proveo navedene mjere, HT je također naveo da je uveo zaseban tim ljudi unutar organizacije koji se isključivo bavi praćenjem prijenosa broja i pravovremenom odradom istih, a sve u svrhu izbjegavanja kašnjenja. Navedeni tim svakodnevno prati prijenose brojeva koji dolaze i njihove statuse, te ovisno o istima eskalira i/ili operativno komunicira s kolegama u organizaciji kako bi proces bio pod kontrolom.

Kako je inspektor utvrdio da se ni u 2025. broj nepravovremenih prijenosa brojeva nije smanjio, doneseno je novo Rješenje o izvršenju, KLASA: UP/I-344-07/23-01/74, URBROJ: 376-05-4-24-19, od 25. studenog 2025. (dalje: Rješenje/2025). Nastavno na doneseno Rješenje/2025, HT se očitovao 2. veljače 2026., izvan roka, te je naveo kako je uveo pravovremeno pozivanje i parkiranje, ali isto ne zaustavlja vrijeme prijenosa brojeva te samim time ne utječe na poboljšanje rezultata kada se isti obrađuju. Svako kašnjenje bez obzira bilo parkirano ili ne, iz perspektive HAKOM-a, smatra se kašnjenjem.

Prioritizacija odrade zahtjeva kao takvih postoji, ali i dalje tvrdi da ima izazove s nedostupnošću korisnika i potrebnim dodatnim radovima u mreži. Stoga navodi da je uveo dodatne mjere koje bi u sljedeća dva mjeseca trebale pokazati pozitivne rezultate i napredak:

- a. Slanje SMS obavijesti prema korisnicima oko potvrde termina za prijenos broja,
- b. Pozivanje korisnika 48 sati prije prijenosa broja oko potvrde termina i spremnosti korisnika,
- c. Automatizirano slanje poruka na terenske djelatnike o pravovremenoj realizaciji oko konkretnog prijenosa broja,
- d. Uvođenje pretežito popodnevnog termina od 12-15 h za prijenos broja (osim u slučaju kada korisnik inzistira na jutarnjem terminu),
- e. Terenska priprema minimalno 24 h ranije kako bi utvrdili eventualne izazove kod realizacije, a sve u svrhu pravovremen realizacije, odnosno pravovremenog otkaza prijenosa,
- f. Izvršavanje prijenosa broja minimalno 15 minuta prije isteka roka za prijenos (zbog eventualnog kašnjenja u komunikaciji s Centralnom administrativnom bezom prenesenih brojeva; dalje: CABP).

Provjerom zapisa u CABP-u, inspektor je utvrdio da navedene mjere nisu dovele do smanjenja postotka nepravovremenih prijenosa brojeva u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži jer se broj nepravovremenih prijenosa broja nije smanjio u četvrtom tromjesečju 2025. (Q4 2025) niti u siječnju 2026. Naime, postotak nepravovremenih prijenosa brojeva u odnosu na ukupan broj prenesenih brojeva u razdoblju od 1. listopada 2025. do 31. prosinca 2025. (Q4 2025) iznosio je 31,33 %, a u razdoblju od 1. siječnja 2026. do 31. siječnja 2026. postotak je iznosio 30,03 %.

Ovdje je bitno napomenuti da je postotak nepravovremenih prijenosa brojeva još i veći kada je HT primatelj broja, npr. u četvrtom tromjesečju 2025. postotak nepravovremenih prijenosa brojeva iz mreže operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1) u mrežu HT-a iznosio je 53,13 %, iz operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (dalje: Telemach) u mrežu HT-a iznosio je 49,51 %. Također, postotak nepravovremenih prijenosa brojeva unutar HT-ove mreže (prijenosi iz Iskona) u četvrtom tromjesečju 2025. iznosio je čak 66,30 %.

Nadalje, u razdoblju od 1. siječnja 2026. do 31. siječnja 2026. postotak nepravovremenih prijenosa brojeva kada je HT primatelj broja, a davatelj broja je A1, iznosio je 53,27 %, a kada je davatelj broja bio Telemach postotak je iznosio 51,88 %. Kada je davatelj broja bio Iskon postotak je iznosio 47,25 %.

Uzimajući u obzir gore navedeno, razvidno je da izvršenik nije postupio po nalogu inspektora iz Rješenja/2024, budući da nije uskladio postupak prijenosa brojeva u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s propisanim rokovima. Stoga je bilo potrebno odrediti dodatni rok za ispunjenje naložene obveze, te je temeljem članka 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP) isti određen u točki II. izreke ovog rješenja.

Točkom III. izreke, odgovornoj osobi izvršenika je izrečena novčana kazna temeljem članka 142. ZUP-a, na koju je, sukladno članku 139. stavku 3. ZUP-a, izvršenik bio opomenut točkom III. Rješenja/2025.

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) za slučaj ponovnog nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 26.000,00 EUR-a (slovima: dvadeset i šest tisuća EUR-a), a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Na temelju svega navedenog odlučeno je kao u izreci.

Ovo rješenje će se objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske, što ne odgađa provedbu rješenja.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. U spis