



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/11

URBROJ: 376-05-4-26-01

Zagreb, 25. ožujka 2026.

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 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po prijavi korisnice [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvima A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 i Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 o radi odbijanja prijenosa brojeva, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Utvrđuje se da je A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, prouzročio nepravovremenu promjenu operatora na broju [...] te mu se određuje platiti korisnici [...], naknadu zbog nepravovremene promjene operatora za razdoblje od 31. prosinca 2025. do 23. siječnja 2026. u maksimalnom iznosu od 450,00 EUR-a. U daljnjem roku od 8 dana, A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204 obvezuje se o učinjenom pisanim putem izvijestiti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 20. siječnja 2026. prijavu korisnice [...] (dalje: korisnica) radi nepravovremene promjene operatora na brojevima [...] i [...] iz mreže operatora Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, OIB: 70133616033 u mrežu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, (dalje: A1).

Korisnica je dostavila prepisku s A1 iz koje je vidljivo da je 15. prosinca 2025. podnijela zahtjev za prijenose mobilnih brojeva kojima se koriste njena maloljetna djeca. U razgovoru s prodajnom agencijom, korisnica je navela da jedan broj glasi na nju, a drugi na supruga, [...]. Agencija ju je tražila telefonski broj supruga kako bi telefonskim putem dobila suglasnost za pokretanje prijenosa broja. U telefonskom pozivu upućenom [...], dobila je suglasnost te je korisnica dobila na svoj e-mail zahtjeve za pokretanje postupka prijenosa oba broja. Zahtjevi su dostavljeni u privitku očitovanja.

Nadalje, korisnica ističe kako je obje SIM kartice preuzela putem pošte te je čekala prijenos brojeva. Kako do Božićnih blagdana prijenosi nisu izvršeni, ni za broj [...] ni za broj [...], korisnica je 30.

prosina 2025. ponovno kontaktirala korisničku službu Tomata, ali agentica nije znala reći razlog odbijanja zahtjeva niti zašto korisnica nije bila obaviještena o istom.

Korisnica ponovno podnosi zahtjeve za prijenose brojeva, uz napomenu da odlazi na putovanje izvan države te je zamolila agenticu da se prijenosi realiziraju iza 10. siječnja 2026., a što se dogodilo 13. siječnja 2026. ali samo za broj [...], dok prijenos drugog broja [...] nije odrađen u dogovorenom terminu 13. siječnja 2026.

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 13. veljače 2026. zatražio očitovanje od A1 te 23. veljače 2026. očitovanje od Telemacha na navode iz prijave korisnice.

U svom očitovanju od 20. veljače 2026. A1 navodi kako je prvi zahtjev za prijenos iz mreže Telemacha u mrežu A1 za broj [...] na ime [...] unesen u Centralnu administrativnu administrativnu (dalje: CABP) 15. prosinca 2025. te odbijen 16. prosinca 2025. s razlogom – Pogrešno ime na zahtjevu - broj glasi na drugu osobu. Drugi zahtjev za isti broj [...] unesen je u CABP 30. prosinca 2025., prihvaćen 31. prosinca 2025. te prenesen 13. siječnja 2026.

Za broj [...] otvorena su tri zahtjeva:

Prvi zahtjev na ime [...] je unesen u CABP 15. prosinca 2025. te odbijen 16. prosinca 2025. s razlogom: *Pogrešno ime na zahtjevu - broj glasi na drugu osobu.*

Drugi zahtjev za isti broj unesen je u CABP 30. prosinca 2025. te odbijen 31. prosinca 2025. s razlogom: *Pogrešno ime na zahtjevu - broj glasi na drugu osobu.*

Treći zahtjev unesen je u CABP 20. siječnja 2026., prihvaćen 21. siječnja 2026. te prenesen 23. siječnja 2026. U ovom zahtjevu izmijenjeno je ime korisnika, naveden je [...] te je isti prihvaćen.

A1 ističe kako je postupao prema informacijama koje je dobio od korisnika. U privitku očitovanja A1 je dostavio ispise iz CABP za prijenos oba broja. Također, A1 navodi kako ne raspolaže snimkom prodajnog razgovora te isti ne može dostaviti inspektoru. Također, A1 navodi kako je 16. prosinca 2025. na oba broja poslale SMS poruke da su prijenosi odbijeni.

Poruka prema broju [...]:

16-12-2025 10:00:27 - PRIJENOS BROJA U A1 l Jos malo i s nama ste! Vas trenutni operator jos nije prihvatio zahtjev za prijenos broja u A1 mrežu. Uskoro cemo vas kontaktirati s vise informacija. Hvala vam na strpljenju! Tvoj Tomato

Poruka prema broju [...]:

16-12-2025 10:01:29 - PRIJENOS BROJA U A1 l Jos malo i s nama ste! Vas trenutni operator jos nije prihvatio zahtjev za prijenos broja u A1 mrežu. Uskoro cemo vas kontaktirati s vise informacija. Hvala vam na strpljenju! Tvoj Tomato

U svom očitovanju od 12. ožujka 2026. A1 ponovno ističe da je zahtjeve unosio prema podacima koje mu je korisnica dala i kako nema načina da unaprijed zna na koga glasi usluga u mreži drugog operatora.

Zbog toga je prvi zahtjev za prijenos broja [...] odbijen, a agentica koja je inicijalno ugovorila usluge s korisnicom je nakon toga bila na bolovanju. A1 ističe kako ne može utvrditi je li korisnica u razgovoru s nekim drugim agentom dobila pogrešne informacije, a nakon što se agentica vratila s bolovanja, promijenjeni su podaci o korisniku te je otvoren zahtjev na ime [...], koji je potom uspješno realiziran, ali je u mreži A1 usluga ugovorena na [...]. A1 dodatno ističe kako ne raspolaže zahtjevom za prijenos broja 20. siječnja 2026., ali s [...] su u telefonskom kontaktu dobili suglasnost da se broj prenese i aktivira na njegovu suprugu. Zaključno, A1 smatra da je u cijelosti postupao prema propisanim obvezama i informacijama koje je dobio od korisnice te je pravovremeno korisnicu obavijestio o nemogućnosti prijena broja zbog netočnih podataka.

U svom očitovanju od 2. ožujka 2026. Telemach navodi kako je za broj [...], A1 dva puta krivo unio u CABP vlasnika broja (uneseno u CABP pod [...], a broj glasi na [...]). Zahtjevi su odbijeni od strane Telemacha s ispravno navedenim razlogom. Za broj [...] je A1 također unio krive podatke (uneseno u CABP pod [...], a broj glasi na [...]), isto je odbijeno s ispravnim razlogom. Telemach navodi kako s njihove strane nije bilo pogreške uzimajući u obzir da ne mogu izvršiti prijenos broja za koji su uneseni krivi podaci.

Analizirajući tvrdnje Telemacha, A1 i korisnice te cjelokupnu dokumentaciju koja prileži spisu predmeta, inspektor je utvrdio kako slijedi.

Korisnica je 15. prosinca 2025. podnijela Zahtjev za promjenu operatora na broju [...] u mrežu A1, koji je u CABP-u glasio na ime [...]. Zbog toga je Telemach 16. prosinca 2025. navedeni zahtjev odbio. Drugi zahtjev za isti broj [...] unesen je u CABP 30. prosinca 2025. s ispravnim podacima na ime [...], te je zahtjev prihvaćen 31. prosinca 2025. i prenesen u mrežu A1 13. siječnja 2026.

Nadalje, korisnica je 15. prosinca 2025. podnijela Zahtjev za promjenu operatora na broju [...] u mrežu A1, koji je u CABP-u glasio na ime [...]. Telemach je 16. prosinca 2025. navedeni zahtjev odbio s obzirom da je na zahtjevu koji je korisnica podnijela naveden [...]. S obzirom da A1 nije obavijestio korisnicu da je zahtjev odbijen od strane Telemacha iz razloga što je navedeno pogrešno ime i prezime, A1 je 30. prosinca 2025. unio u CABP drugi zahtjev s istim podacima, tako da je Telemach ispravno postupio i taj zahtjev odbio 31. prosinca 2025.

Konačno, A1 je 20. siječnja 2026. unio u CABP ispravni zahtjev te je broj [...] prenesen u mrežu A1 23. siječnja 2026.

Pregledom zapisa u CABP-u, inspektor je utvrdio kako je Telemach ispravno postupio kada je odbio zahtjeve za prijenos broja u mrežu A1 jer su glasili na pogrešnu osobu. Naime, člankom 54. stavkom 1. toč. 1. Pravilnika propisano je kako će postojeći operator odbiti Zahtjev za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ako na zahtjevu nije naveden ili je pogrešno naveden bilo koji od sljedeći podataka: naziv ili ime i prezime podnositelja zahtjeva, OIB podnositelja zahtjeva, ime i prezime ovlaštene osobe podnositelja zahtjeva.

Slijedom navedenog, zbog pogreške A1, došlo je do nepravovremene promjene operatora na broju [...] te korisnica ima pravo na naknadu propisanu člankom 65. stavkom 3. Pravilnika za razdoblje od 31. prosinca 2025. do 23. siječnja 2026. u maksimalnom iznosu od 450,00 EUR-a.

Člankom 65. stavkom 3. Pravilnika propisano je kako krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 EUR-a po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Stavkom 4. istog

članka propisano je da se iznos naknade obračunava za najviše 15 dana 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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, 10000 Zagreb, UP - osobnom dostavom
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb, UP – osobnom dostavom
4. U spis