

KLASA: UP/I-344-07/17-01/65
URBROJ: 376-10-17-8
Zagreb, 18. svibnja 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), i članka 23. st. 2. i 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnice [REDACTED], u postupku inspeksijskog nadzora radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Utvrđuje se da je Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 odgovoran za nepravovremeni prijenos broja [REDACTED] korisnice [REDACTED]. [REDACTED] te mu se nalaže isplatiti korisnici [REDACTED], naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od [REDACTED], u roku 15 dana od primitka ovog rješenja te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 12. travnja 2017. zaprimila žalbu korisnice [REDACTED], (dalje: korisnica), radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos broja [REDACTED]. Naime, korisnica je 23. veljače 2017. operatoru VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIPnet) podnijela zahtjev za prijenos broja [REDACTED] iz mreže operatora Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT). Nadalje, korisnica tvrdi da u razdoblju od 31. ožujka 2017. u 11:00 sati do 4. travnja 2017. u 15:50 sati nije mogla koristiti usluge telefona i interneta. Isto tako, korisnica je 5. travnja 2017. VIPnet-u, kao primatelju broja, podnijela zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja za navedeno razdoblje, međutim, naknada joj nije isplaćena.

Iz spisa predmeta vidljivo je da je VIPnet tek 4. svibnja 2017. proslijedio HT-u, kao davatelju broja koji je prouzročio nepravovremeni prijenos broja, zahtjev korisnice za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, umjesto u roku tri (3) radna dana od primitka zahtjeva, kako je propisano člankom 23. st. 6. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik). Nadalje, na upit inspektora elektroničkih komunikacija o razlozima neisplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja od strane HT-a, HT je 11. svibnja 2017. odgovorio kako je VIPnet propustio rok od tri (3) radna dana za dostavu zahtjeva HT-u. Zbog navedenog, HT tvrdi kako nije obvezan korisnici isplatiti naknadu jer je istu obvezan platiti VIPnet zbog kašnjenja u prosljeđivanju zahtjeva.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. st. 8. Pravilnika zatraženo je 20. travnja 2017. očitovanje VIPnet-a o razlozima zašto zahtjev korisnice za isplatom naknade, podnesen VIPnet-u 5. travnja 2017. nije prosljeđen davatelju broja (HT-u) u propisanom roku od tri (3) radna dana od primitka zahtjeva, obzirom da je nepravovremeni prijenos broja prouzročio davatelj broja HT, već je to učinjeno tek 4. svibnja 2017.

VIPnet u svom očitovanju od 28. travnja 2017. u bitnom navodi kako je prijenos broja u mrežu VIPnet-a realiziran 31. ožujka 2017. u 8:10:49 sati, ali da je prijenos broja iz mreže HT-a realiziran 3. travnja 2017. u 11:16:31 sati isključivo radi tehničkih poteškoća na strani HT-a. Također, VIPnet navodi da je korisnica 5. travnja 2017. poslala elektroničkom poštom zahtjev za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja koji nije bio vlastoručno potpisan i bez preslike vlastite identifikacijske isprave, odnosno koji nije bio verificiran od strane VIPnet-a. Nakon obavljene verifikacije elektroničke pošte, VIPnet je 4. svibnja 2017. dostavio HT-u zahtjev za isplatu naknade zbog kašnjenja u prijenosu broja [REDACTED].

Na temelju zahtjeva korisnice i očitovanja HT-a i VIPnet-a, inspektor je zaključio da je VIPnet postupio protivno čl. 23. st. 6. Pravilnika jer nije zahtjev korisnice u roku tri (3) radna dana proslijedio davatelju broja HT-u. Međutim, navedeno postupanje nije razlog za neisplatu naknade, koju je HT bio obvezan isplatiti korisnici.

Inspektor je utvrdio da je primatelj broja – VIPnet, zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja poslao HT-u tek 4. svibnja 2017., umjesto u roku tri radna dana od dana podnošenja zahtjeva, i to nakon što je od korisnice tražio verifikaciju elektroničke pošte kojom je poslala zahtjev. Međutim, kašnjenje u prosljeđivanju zahtjeva davatelju broja, zbog nepravovremenog prijenosa broja do kojeg je došlo krivnjom davatelja broja, ne oduzima pravo korisnici na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja. Dakle, inspektor je zaključio da je HT morao uvažiti zahtjev korisnice prosljeđen od strane VIPnet-a 4. svibnja 2017. i u roku od sedam (7) radnih dana isplatiti korisnici naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja do kojeg je nesporno došlo njegovom krivnjom. Naime, HT je bio obvezan tu naknadu isplatiti korisnici u iznosu od 10 kuna za svaki sat nepravovremenog prijenosa broja u kojem razdoblju korisnica nije mogla koristiti usluge. Provjerom zapisa u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva, vidljivo je da je prijenos broja izvršen 3. travnja 2017. u 11:16:31 sati, međutim, korisnica nije bila u mogućnosti koristiti usluge do 4. travnja 2017. u 15:50 sati, što je nesporno utvrđeno između davatelja i primatelja broja u tijeku postupka.

Slijedom navedenog, temeljem članka 23. st. 1., 2. i 6. Pravilnika, riješeno je kao u izreci ovoga rješenja. Navedeno 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. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. [REDACTED], UP-osobnom dostavom
3. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, UP-osobnom dostavom
4. U spis