

KLASA: UP/I-344-07/17-01/144
URBROJ: 376-10-18-9
Zagreb, 5. ožujka 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i članka 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 67. stavka 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16), po prijavi korisnice [REDACTED] protiv trgovačkog društva BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb, u postupku inspekcijskog nadzora radi isplate naknade zbog prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Nalaže se trgovačkom društvu BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb, da korisnici [REDACTED], u roku od osam (8) dana od primitka ovog rješenja isplati naknadu zbog prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora za razdoblje od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017., u iznosu od [REDACTED] te dokaz o isplati naknade dostavi inspektoru elektroničkih komunikacija u daljnjem roku osam (8) dana.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 10. svibnja 2017. prijavu [REDACTED] (dalje: korisnica), protiv trgovačkog društva BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb (dalje: BT NET), vezano uz prekida rada usluge interneta uslijed prelaska na novog operatora u razdoblju od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017.

Naime, korisnica je 3. veljače 2017. trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT) podnijela Zahtjev za prijenos usluge iz mreže BT NET-a u mrežu HT-a, te je potpisala Zahtjev za fiksnim uslugama HT-a. Prema tvrdnji korisnice usluga je trebala biti aktivirana u mreži HT-a 10. ožujka 2017., međutim, korisnici je usluga isključena 1. ožujka 2017. te nije mogla koristiti usluge BT NET-a do trenutka prijenosa usluge u mrežu HT-a.

Korisnica se u više navrata obratila HT-u za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos usluge, međutim, HT nije prihvatio odgovornost za nepravovremeni prijenos usluge te nije isplatio korisnici naknadu za gore navedeno razdoblje.

Inspektor je uvidom u prijavu korisnice utvrdio da se u ovom slučaju radi o prijevremenom isključenju usluge odnosno prekidu rada usluge uslijed prelaska na novog operatora te je bilo nužno primijeniti članak 67. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik). S

obzirom na postojanje opravdanog razloga za pokretanje postupka sukladno članku 67. stavku 6. Pravilnika, zatraženo je 8. siječnja 2018. očitovanje od HT-a te 9. siječnja 2018. očitovanje od BT NET-a, o razlozima zbog kojih je korisnica ostala bez usluge u predmetnom razdoblju.

HT u svom očitovanju od 16. siječnja 2018. ističe kako je korisnica podnijela zahtjev za isključenje NBSA usluge (samostalni veleprodajni ADSL priključak) putem prodajnog kanala D2D int te je sukladno Pravilniku pokrenut proces odobravanja Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Jedinstvena izjava). Nadalje, nakon što je odobrena Jedinstvena izjava, pokrenut je zahtjev za uključenjem traženih usluga HT-a (Ultra MAX 3 paket) koji je realiziran 10. ožujka 2017.

HT dalje navodi kako je BT NET trebao tek po realizaciji usluge u mreži HT-a, a nakon što im HT putem elektroničke pošte dostavi zahtjev/obavijest, isključiti korisnici NBSA uslugu koju je do tada koristila. Međutim, BT NET ju je isključio 1. ožujka 2017. te je u razdoblju od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017. bila bez usluge pristupa internetu.

HT u dodatnom očitovanju od 12. veljače 2018. navodi kako novi operator mora u roku od 45 dana od dana potpisivanja Jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika, realizirati traženu uslugu. Kako je Jedinstvena izjava potpisana 3. veljače 2017., rok za realizaciju usluge je isticao 20. ožujka 2017., te je HT korisnici usluge realizirao unutar roka, odnosno 10. ožujka 2017., pri čemu je omaškom propustio poslati obavijest o uspješnoj realizaciji usluge. Ističe kako je korisnica na dan uključenja usluga HT-a već bila isključena u mreži BT NET-a te propust HT-a, jer nije poslao zahtjev za isključenje usluge, nije uzrokovao da je korisnica bila bez usluge u razdoblju od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017.

BT NET u svom očitovanju od 15. siječnja 2018. navodi kako su 8. veljače 2017. zaprimili Jedinstvenu izjavu od strane HT-a te je ista ovjerena 9. veljače 2017. i prosljeđena HT-u elektroničkom poštom. Kao dokaz u privitku očitovanja dostavljene su Jedinstvene izjave te korespondencija između BT NET-a i HT-a. Također, BT NET ističe da, s obzirom da korisnica nije imala uslugu telefona, nije bilo potrebno izvršiti prijenos telefonske linije odnosno kako BT NET Jedinstvenu izjavu smatra raskidom ugovora s korisnicom. Nadalje, BT NET navodi kako nisu dobili povratnu informaciju od HT-a da su joj aktivirane usluge kod HT-a, te su samostalno izvršili isključenje optičkih niti kako korisnica ne bi imala nepotrebne troškove.

Inspektor je analizirao zahtjev korisnice i očitovanja BT NET-a i HT-a te je zaključio kako je BT NET napravio pogrešku jer je korisnici isključio uslugu interneta prije nego što su joj uključene usluge HT-a, a što je prouzrokovalo nemogućnost korištenja usluge interneta u razdoblju od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017.

Također, sukladno članku 66. stavku 11. Pravilnika, novi operator (HT) obavezan je bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Tek primitkom ove obavijesti, ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom (BTNET) smatra se raskinutim, a ne zaprimanjem Jedinstvene izjave.

HT je propustio obavijestiti BTNET o realizaciji usluge u svojoj mreži, međutim, BTNET nije smio isključiti korisnicu iz svoje mreže sve dok nije zaprimio obavijest od HT-a o uspješnoj realizaciji usluge u svojoj mreži ili najkasnije po isteku 45. dana od potpisivanja Jedinствene izjave.

Stoga, inspektor zaključuje kako korisnica ima pravo na naknadu zbog prijevremenog isključenja usluge od strane BT NET-a, odnosno prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora u razdoblju od 1. ožujka 2017. do 10. ožujka 2017. (10 dana) u iznosu od [REDACTED], a koju joj je dužan isplatiti BT NET, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika. Naknada iznosi 240 kuna po danu za svaki dan prekida usluge.

Slijedom navedenog, temeljem članka 67. stavku 1. 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, u roku od 30 dana od dana njegovog primitka, pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

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

Dostaviti:

1. BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb – UP – osobna dostava
2. Hrvatski Telekom d.d. Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb – osobna dostava
3. [REDACTED] – UP – osobna dostava
4. U spis