

KLASA: UP/I-344-07/17-01/122

URBROJ: 376-10-17-12

Zagreb, 19. prosinca 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspeksijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da zahtjeve za prijenos broja u pokretnoj mreži krajnjih korisnika tj. podnositelja zahtjeva zaprimljenih putem poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d. iz Zagreba unosi u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva u roku od jednog (1) radnog dana od dana obostranog potpisivanja zahtjeva.
2. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da primjenjuje rok od tri (3) radna dana za postupak prijenesa broja u pokretnoj mreži od dana kada je zahtjev unesen u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva, odnosno da takav rok jasno priopćava krajnjim korisnicima tj. podnositeljima zahtjeva putem poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d. iz Zagreba.
3. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba da započne postupati prema naloženom u točkama 1. i 2. u roku od osam (8) dana od primitka ovog rješenja.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 30. kolovoza 2017. podnesak korisnika D.D. iz Z. u svezi zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži predanog u poštanskom uredu HP-Hrvatske pošte d.d. Zagreb 10128 Zagreb. Korisnik navodi da mu je prilikom popunjavanja zahtjeva za prijenos broja 38599xxxxxxx iz mreže operatora Tele2 d.o.o. Zagreb u mrežu operatora VIPnet d.o.o. Zagreb 24. kolovoza 2017. uvjetovan datum prijenesa 4. rujna 2017. kao najraniji mogući datum prijenesa. Navodi da je to suprotno rokovima propisanim Pravilnikom o prenosivosti broja, odnosno suprotno njegovoj volji i odabiru, jer je htio napraviti prijenos što ranije te je zahtjev nevoljko potpisao. Traži da HAKOM ispita razloge zašto se u poštanskom uredu pogrešno informiraju korisnici o vremenskom roku prijenesa broja i krše odredbe navedenog pravilnika.

Ispitujući navode iz podneska od 26. rujna do 21. studenog 2017. u HP-Hrvatskoj pošti d.d. Zagreb (dalje: HP) i VIPnet-u d.o.o. Zagreb (dalje: VIP ili primatelj broja) inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a neposrednim je uvidom uočio kako HP u prijenu broja iz mreže drugog operatora tj. davatelja broja u mrežu VIP-a primjenjuje odnosno komunicira korisnicima rok od sedam radnih dana za prijenos broja ne računajući subote, nedjelje, praznike ni dan sklapanja zahtjeva, da takav rok proizlazi iz napatka za poslovanje VIP-a, ali da isti ne postoji u pisanom

obliku, da rok za prijenos broja može biti i osam radnih dana, ali da VIP ne zna točno koji su rokovi, da VIP ima ugovor zaključen s HP-om, ali da tim ugovorom o distribuciji proizvoda i usluga nisu definirani poslovi prijena broja, da je u zahtjev za prijenos neregistriranog broja korisnika s unaprijed plaćenom uslugom (pre-paid korisnik) D.D., zaprimljen u poštanskom uredu 10128 Zagreb 24. kolovoza 2017., upisan datum prijena 4. rujna 2017. i da je isti unesen u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (CABP) 30. kolovoza 2017., da je u zahtjev za prijenos neregistriranog broja pre-paid korisnice M.M., zaprimljen u poštanskom uredu 10128 Zagreb 28. ožujka 2017., upisan datum prijena 7. travnja 2017. i da je isti unesen u CABP 11. travnja 2017., a broj prenesen 14. travnja 2017. te da u zahtjev za prijenos neregistriranog broja pre-paid korisnika S.Š., zaprimljen u poštanskom uredu 10128 Zagreb 11. studenog 2017., nije upisan niti datum zaprimanja niti datum prijena, dok je isti unesen u CABP 14. studenog 2017., a prijenos izvršen 20. studenog 2017.

Uzimajući u obzir da su tako provedenim ispitivanjem navoda iz podneska činjenice ukazivale na neusklađenost pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i podzakonskih propisa donesenih na temelju ZEK-a: Pravilnik o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16) i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16), inspektor elektroničkih komunikacija je zahtjevom za očitovanjem i dostavom dokumenata od 25. listopada 2017. pokrenuo inspekcijski nadzor nad VIP-om u svezi prijena broja u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži putem HP-a.

Provedenim inspekcijskim nadzorom, okončanim 6. prosinca 2017., utvrđeno je da VIP kao primatelj broja ne obavlja unos zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži u CABP u roku od jednog radnog dana od dana obostranog potpisivanja istog u poštanskim uredima HP-a suprotno odredbi članka 13. stavka 1. Pravilnika o prenosivosti broja pa su tako, pored prije navedenih zahtjeva za prijenos broja koji su uneseni u CABP s kašnjenjem od tri dana (D.D.) i 13 dana (M. M.), zahtjevi za prijenos broja podnositelja zahtjeva S.D. i A.L.J. uneseni u CABP izvan propisanog roka tj. s kašnjenjem od jednog, odnosno pet dana.

Pravilnikom o prenosivosti broja propisana je obveza primatelju broja da najkasnije u roku od jednog radnog dana, kao dana koji nije subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan, od obostranog potpisivanja zahtjeva isti unese u CABP. Stoga je VIP-u naloženo kao u točki 1. rješenja.

Nadalje, provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da VIP u postupku prijena broja u pokretnoj mreži primjenjuje dulje rokove od tri radna dana koliko može trajati prijenos broja suprotno odredbi članka 15. stavka 1. Pravilnika o prenosivosti broja i da takve rokove, od sedam ili osam radnih dana, priopćava korisnicima putem poštanskih ureda HP-a te da se u poštanskim uredima HP-a koristi obrazac zahtjeva za prijenos broja (pokretna mreža) propisan Pravilnikom o prenosivosti broja, ali s unaprijed ispisanim rokom prijena broja od osam radnih dana od dana prijama zahtjeva. Tako je postupak prijena broja po svim zahtjevima za prijenos broja trajao dulje od tri radna dana.

Postupak i rokovi prijena broja jasno su propisani Pravilnikom o prenosivosti broja pa je tako primatelj broja obavezan unijeti zahtjev u CABP u roku od jednog radnog dana od obostranog potpisivanja sukladno članku 13. stavki 1. Pravilnika o prenosivosti broja, postupak prijena može trajati najdulje tri radna dana od dana kada je davatelj broja zaprimo zahtjev sukladno članku 15. stavki 1. Pravilnika o prenosivosti broja, a računa se od dana unosa istog u CABP od strane

primatelja broja, opet prema članku 13. stavku 1. Pravilnika o prenosivosti broja. Postupak prijenosa broja može trajati dulje od tri radna dana samo ako je to u interesu podnositelja zahtjeva odnosno ako je u zahtjevu za prijenos broja podnositelj zahtjeva naveo željeni datum prijenosa broja koji je duži od tri radna dana. Navedeno je iznimka, ne pravilo. Stoga je VIP-u naloženo kao u točki 2. rješenja.

VIP je u svojim očitovanjima tijekom postupka, i to 16. listopada 2017. u svezi podneska korisnika D.D. iz Z., 6., 8. i 14. studenog 2017. po zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija te zaključno 5. prosinca 2017. po pozivu inspektora elektroničkih komunikacija na očitovanje prije donošenja rješenja od 24. studenog 2017., naveo kako je korisnik bio upoznat s takvim rokom prijenosa broja, odnosno da je isti mogao i odustati od prijenosa broja te smatra da je postupio u skladu s rokovima iz Pravilnika o prenosivosti broja. Nadalje, dostavio je netočnu i nejasnu uputu za prijenos broja u kojoj se, između ostalog navodi da se u „iznimnim i opravdanim situacijama“ korisniku može predložiti dulji rok za prijenos kada se zahtjev podnosi putem poštanskih ureda, da je ista uputa informativnog karaktera i da je dio odredbi iz Pravilnika o prenosivosti broja laički naveden (!), da postupak prijenosa broja za korisnike koji imaju ugovornu obvezu traje dulje, jer se radi odgoda prijenosa od 10 radnih dana, da je dulji rok u interesu korisnika, da ugovor zaključen s HP-om ne regulira proceduru i rokove prijenosa broja te da nije bilo prigovora krajnjih korisnika prije pokretanja inspekcijskog nadzora pa nije bilo niti štete za krajnje korisnike.

Upravo suprotno navodima VIP-a, inspekcijski nadzor iniciran je podneskom korisnika D.D. iz Z., a uputa koja se primjenjuje u poštanskim uredima HP-a i obrazac zahtjeva za prijenos broja u suprotnosti su s odredbama Pravilnika o prenosivosti broja, dok ugovor zaključen s HP-om regulira poslovne i komercijalne uvjete. Odgoda prijenosa broja može se provesti samo u slučajevima i na način propisan člankom 17. Pravilnika o prenosivosti broja. Krajnji korisnik D.D. iz Z. nije tražio prijenos broja u roku duljem od tri radna dana niti drugi krajnji korisnici, već im je takav, dulji rok priopćen odnosno unaprijed naveden u samom obrascu zahtjeva za prijenos broja. Dodatno, većina zahtjeva odnosi se na korisnike s unaprijed plaćenom uslugom odnosno korisnike bez ugovorne obveze pa se za iste ne bi mogao primijeniti razlog odgode prijenosa broja iz članka 17. stavka 1. točke a. Pravilnika o prenosivosti broja na koji se VIP pogrešno poziva i obrazlaže da prijenos broja traje dulje radi odgode od 10 radnih dana po odluci korisnika s obzirom na ugovornu obvezu. Međutim, razlozi odgode prijenosa broja propisani su člankom 16. Pravilnika o prenosivosti broja u slučaju kada davatelj broja odgađa prijenos, a ne primatelj broja (VIP), uz odgovarajuću primjenu članka 17. Pravilnika o prenosivosti broja.

VIP se naknadno, 14. prosinca 2017. izvan ostavljenog roka, očitovao po pozivu inspektora elektroničkih komunikacija od 24. studenog 2017. i dopunio prijašnje očitovanje dostavljanjem, pored ostalog, novih dokumenata upućenih HP-u tj. dodatnih uputa o rokovima prijenosa broja u pokretnu mrežu te ispravno popunjenog primjerka zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži pa smatra da su ispunjene sve pretpostavke za obustavu predmetnog postupka. Međutim, tako naknadno dostavljeni dokumenti, iako su sadržajno usklađeni s odredbama Pravilnika o prenosivosti broja, nisu razlog za obustavu postupka odnosno nisu prepreka donošenju rješenja po službenoj dužnosti.

Člankom 76. ZEK-a propisana je obveza operatorima da omoguće krajnjim korisnicima prijenos broja i njegovo uključenje u mreži drugog operatora u najkraćem mogućem roku, a Pravilnikom o prenosivosti broja donesenim na temelju navedenog članka zakona uređeno je ostvarivanje toga prava krajnjih korisnika u određenim rokovima, na jednostavan i siguran način, a sve u cilju održavanja dinamičnog tržišnog natjecanja na korist krajnjih korisnika. Operatori se moraju

pridržavati navedene zakonske obveze odnosno primjenjivati podzakonske propise neovisno o tome da li elektroničke komunikacijske usluge pružaju samostalno ili uz posredovanje partnera, u ovom slučaju HP-a.

Nastavno na sve izneseno, u svrhu osiguranja postupka prijenosa broja krajnjih korisnika u pokretnoj mreži u ukupnom roku od četiri radna dana od dana obostranog potpisivanja zahtjeva, računajući jedan radni dan za unos u CABP prema članku 13. stavku 1. Pravilnika o prenosivosti broja i tri radna dana od unosa u CABP prema članku 15. stavku 1. Pravilnika o prenosivosti broja, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. U spis