

KLASA: UP/I-344-07/18-01/67

URBROJ: 376-05-18-4

Zagreb, 25. listopada 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnika [REDACTED], u postupku inspeksijskog nadzora radi nepravovremenog prijenosa broja, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Usvaja se zahtjev korisnika [REDACTED], za isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja [REDACTED] od strane operatora javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, u cijelosti kao osnovan.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, da u roku od 8 dana od primitka ovog rješenja, korisniku [REDACTED] isplati naknadu zbog nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja [REDACTED] u iznosu od 3.600,00 kuna. U daljnjem roku od 8 dana, operator javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, obavezan je o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 4. travnja 2018. zahtjev za rješavanje spora korisnika [REDACTED] (dalje: korisnik), glede nepravilnosti u postupku prijenosa broja, prigovora na račune za javne komunikacijske usluge i isplate naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja.

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga i povrede odredaba pretplatničkog ugovora te obavlja poslove inspeksijskog nadzora.

Sukladno navedenom, na osnovi zaprimljenog zahtjeva za rješavanje spora korisnika te članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), HAKOM je donio odluku KLASA: UP/I-344-08/18-01/599, URBROJ: 376-05-18-2, od 24. rujna 2018., u kojoj je, između ostalog, utvrđeno da se zahtjev za rješavanje spora korisnika, u dijelu koji

se odnosi na utvrđivanje prava na isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge promjene operatora, ustupa inspektoru elektroničkih komunikacija na nadležno postupanje.

Uvidom u zahtjev za rješavanje spora korisnika te dostavljenu dokumentaciju u ovom predmetu, proizlazi kako se zahtjev za rješavanje spora korisnika pred HAKOM-om odnosi i na isplatu pripadajuće naknade zbog kašnjenja u prenosivosti pretplatničkog broja, a zbog nepravilnih radnji od strane operatora koji sudjeluju u postupku prijenosa pretplatničkog broja.

U svom dodatnom očitovanju od 23. listopada 2017. A1, između ostalog, navodi da nije zaprimio pisani zahtjev korisnika za isplatom naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja te navodi da je korisnik 21. prosinca 2017. samo podnio usmeni prigovor preko službe za korisnike, kada je postavio upit o neprovedenom prijenosu broja. Za izričit upit inspektora elektroničkih komunikacija glede dostave snimke tog telefonskog prigovora, a u cilju utvrđivanja jesu li korisniku u tom telefonskom razgovoru dane jasne i transparentne obavijesti oko načina podnošenja pisanog zahtjeva za isplatom naknade zbog kašnjenja u prenosivosti broja, A1 je 24. listopada 2018. odgovorio kako više ne raspolaže tom snimkom.

Uzimajući u obzir navedeno, osobito zbog činjenice da je postojao telefonski prigovor korisnika oko neizvršenog prijenosa broja za koji više ne postoji snimka razgovora kao dokaz je li korisniku pružana ispravna informacija oko podnošenja zahtjeva za isplatom naknade, inspektor zaključuje kako je zahtjev za isplatom naknade zbog kašnjenja u prenosivosti broja potrebno u ovom postupku prihvatiti, a u cilju daljnjeg utvrđivanja prava korisnika na naknadu. To više, što je u dokumentaciji zaprimljenoj od korisnika utvrđeno da je korisnik 17. siječnja 2018. nastavno uputio pisani zahtjev za isplatom naknade zbog kašnjenja u prenosivosti broja dotadašnjem operatoru, smatrajući da je to ispravno. Dakle, korisnik nije odustao od prava na naknadu, ali očito, unatoč telefonskoj komunikaciji sa korisničkom službom, nije znao treba li pisani zahtjev uputiti dotadašnjem operatoru, ili novom operatoru, odnosno A1.

U postupku utvrđivanja prava na isplatu naknade zbog kašnjenja u prenosivosti broja, utvrđeno je sljedeće.

Kako je i navedeno u prvotnoj odluci HAKOM-a od 24. rujna 2018., a što nesporno proizlazi iz prvotnih očitovanja A1, cjelokupna dokumentacija za prijenos pretplatničkog broja zaprimljena je od korisnika 7. studenog 2017. te je prijenos broja trebao biti realiziran 13. prosinca 2017. Međutim, A1 se u svom očitovanju od 11. rujna 2018. očitovao HAKOM-u, kako zbog administrativnog propusta u sustavu prijenos nije izvršen navedenog, ugovorenog dana, nego sa zakašnjenjem, i to 4. siječnja 2018., a nakon što je A1 zaprimio telefonsku pritužbu korisnika, dana 21. prosinca 2017.

Nadalje, sukladno navedenom, obavljen je uvid u zaprimljenu dokumentaciju dostavljenu od A1, a iz koje jasno proizlazi da se radi o zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 7. studenog 2017., dok na Jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, taj datum nije ni ispisan. Sukladno navedenom, prihvaćaju se navodi A1 da je cjelokupna dokumentacija, a time i Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom koja sadrži i zahtjev za prijenos pretplatničkog broja, zaprimljena 7. studenog 2017.

Nastavno, iz dostavljenog prvotnog očitovanja od A1 te iz dostavljene popratne dokumentacije, u ovom slučaju iz dostavljenog izvotka centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP), također jasno proizlazi da je prijenos broja obavljen sa zakašnjenjem, i to 4. siječnja 2018., a kako i

A1 u svom prvotnom očitovanju potvrđuje, zbog administrativnog propusta u sustavu prijenos, ne navodeći pri tome možebitnu odgovornost davatelja broja zbog kašnjenja u prijenosu broja.

Kako iz očitovanja A1 nesporno proizlazi da je prijenos broja trebao biti izvršen 13. prosinca 2017., ali je zbog propusta A1 izvršen 4. siječnja 2018., utvrđuje se da je došlo do nepravovremenog prijenosa pretplatničkog broja, i to za više od 15 dana, od dana kada je taj prijenos trebao biti izvršen. Sukladno navedenom, na osnovi članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), utvrđuje se pravo korisnika na isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, na način da se ista obračuna za maksimalno razdoblje, odnosno za razdoblje od najviše petnaest (15) dana nepravovremenog prijenosa broja, i to u iznosu od 3.600,00 kuna, kako je i utvrđeno u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način 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 upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister, dipl. ing.

Dostaviti:

1. [REDACTED], UP – osobna dostava
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
3. U spis