

KLASA: UP/I-344-07/17-01/116  
URBROJ: 376-10-17-14  
Zagreb, 20. 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 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnika [REDAKTIRANO], u postupku inspekcijskog nadzora radi nepravovremenog prijenosa brojeva, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### RJEŠENJE

Odbija se zahtjev korisnika [REDAKTIRANO], za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos brojeva [REDAKTIRANO], kao neosnovan.

### Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 14. rujna 2017. zahtjev za rješavanje spora korisnika [REDAKTIRANO] (dalje: korisnik) radi nepravovremenog prijenosa brojeva [REDAKTIRANO] iz mreže operatora VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIPnet) u mrežu operatora Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, Zagreb, (dalje: Iskon) za razdoblje od 7. srpnja 2017. do 11. srpnja 2017.

U predmetnom slučaju korisnik u bitnom navodi da u razdoblju od 7. do 10. srpnja 2017. nije mogao koristiti usluge VIPnet-a, a od 10. do 11. srpnja 2017. nije mogao koristiti usluge Iskon-a, te da je Iskon-u podnio zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos brojeva [REDAKTIRANO]. Iskon je korisniku isplatio naknadu u iznosu od [REDAKTIRANO] za razdoblje od 10. srpnja 2017. u 8:02 sati do 11. srpnja 2017. u 16:03 sati (33 sata), od kada je broj [REDAKTIRANO] prenesen u mrežu Iskon-a.

Inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je na temelju prijave korisnika pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad postupanjem operatora VIPnet-a i Iskona-a, a u svrhu utvrđivanja zakonitog postupanja operatora u postupku prijenosa brojeva [REDAKTIRANO] i [REDAKTIRANO], sukladno članku 23. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16, dalje: Pravilnik).

U postupku inspekcijskog nadzora zatražena su očitovanja Iskon-a i VIPnet-a.

Iskon u svom očitovanju od 23. listopada 2017. navodi kako je korisnik ugovorio dvije odvojene usluge i to uz telefonske brojeve [REDAKTIRANO]. Za broj [REDAKTIRANO] nisu utvrđene

nepravilnosti od strane Iskon-a, odnosno broj je prenesen u mrežu Iskon-a 10. srpnja 2017. te su sve usluge proradile nakon prijenosa. Ističe kako navod korisnika, da je usluga proradila naknadno, nije točan, te je priložen zapis iz sustava od strane tehničara tvrtke Lama d.o.o., koja je ovlašteni partner Iskon-a za predmetno područje.

Iskon je utvrdio da je prijenos broja [REDACTED] izvršen 10. srpnja 2017. u 8:02, a usluga je uspostavljena 11. srpnja 2017. u 16:03 te je korisniku isplaćena naknada u iznosu od [REDACTED] kuna. Isto tako, na navedenom broju korisnik je prijavio kvar na usluzi televizije, koji je naknadno otklonjen, a korisniku je umanjen račun za navedenu uslugu. Također, Iskon je dostavio logove sa pristupnog DSL-multipleksora (DSLAM) za oba broja iz kojih je vidljivo do kada su usluge bile isporučivane, neovisno o tome je li ih korisnik koristio ili ne.

VIPnet u svom očitovanju od 3. studenog 2017. navodi kako je 23. lipnja 2017. zaprimio Jedinственe izjave o raskidu ugovora s VIPnet-om kao postojećim operatorom (dalje: Jedinственa izjava), a koje ujedno predstavljaju zahtjeve za prijenos brojeva iz mreže VIPnet-a u mrežu Iskon-a. Jedinственe izjave su prihvaćene od strane VIPnet-a 24. lipnja 2017. te su zahtjevi za prijenos brojeva uneseni u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (dalje: CABP) 29. lipnja 2017. s predviđenim datumom i vremenskim okvirom prijenosa za oba broja na dan 10. srpnja 2017. od 8:00 do 11:00 sati. Ističe kako su brojevi isključeni iz mreže VIPnet-a 10. srpnja 2017. u 8:02 sati, dok je vrijeme prijenosa brojeva od strane Iskon-a izvršeno isti dan u 00:03 sati, a sve sukladno zapisima iz CABP-a.

Također, VIPnet ističe kako u evidenciji VIPnet-a ne postoje bilješke o prijavama korisnika zbog poteškoća u korištenju usluga VIPnet-a u razdoblju od 7. do 10. srpnja 2017. Isto tako, VIPnet u predmetnom razdoblju nije detektirao postojanje bilo kakvih problema s VIPnet-ove strane, a radi kojih usluge VIPnet-a ne bi bile u cijelosti funkcionalne. VIPnet navodi kako su brojevi uredno bili aktivni u mreži VIPnet-a do realizacije samog prijenosa brojeva i to do 10. srpnja 2017., a do kada su bile aktivne i usluge VIPnet-a. VIPnet je dostavio specifikacije prometa za usluge telefona i interneta, a koje je korisnik koristio tijekom srpnja 2017.

Obzirom da korisnik nije dostavio nikakve dokaze o prijavi kvara VIPnet-u već je naveo kako je kvar prijavio pozivom sa svog mobilnog telefona, a radi utvrđivanja dodatnih činjenica, inspektor je zatražio od korisnika podatak o broju s kojeg je zvao službu za korisnike VIPnet-a. Na navedeni upit korisnik se nije očitovao. Također, inspektor je 7. ožujka 2018. zatražio od operatora TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 d, Zagreb (dalje: TELE2) ispis odlaznih poziva s broja [REDACTED] kojeg je korisnik naveo u svojoj prijavi kao kontakt broj, a koji se nalazi u mreži TELE2, za razdoblje od 1. do 10. srpnja 2017. te je isti dostavljen inspektoru 8. ožujka 2017.

Inspektor je analizirao dokumentaciju korisnika i dostavljena očitovanja od tri operatora (Iskon, VIPnet i TELE2) te je utvrdio da ne postoje dokazi da je korisnik prijavio VIPnet-u kvar/smetnju u razdoblju od 7. do 10. srpnja 2017. za koju potražuje naknadu za nepravovremeni prijenos broja. Kako korisnik nije dokazao da je prijavio kvar/nemogućnost korištenja usluge, inspektor nije mogao u ovom postupku niti utvrditi da je do nepravovremenog prijenosa uistinu došlo.

Uvidom u CABP, utvrđeno je da su brojevi [REDACTED] preneseni iz mreže VIPnet-a u mrežu Iskon-a 10. srpnja 2017. u predviđenom vremenskom okviru od 8:00 do 11:00 sati. Također, Iskon je korisniku nakon prijave kvara/smetnje, isplatio naknadu u iznosu [REDACTED] kuna za nemogućnost korištenja usluga uslijed prijenosa broja [REDACTED].

Isto tako, iz VIPnet-ovog ispisa prometa (telefon i internet) je vidljivo da usluge nisu korištene u razdoblju od 7. do 10. srpnja 2017., međutim, iz ispisa poziva TELE2 je vidljivo da u navedenom razdoblju nije bilo poziva s korisnikovog broja [REDACTED] prema broju službe za korisnike VIPnet-a 0800 091 091.

Isto tako, iz dostavljenog ispisa je vidljivo kako je korisnik 11. srpnja 2017. zvao službu za korisnike Iskon-a na broj 0800 6320, te mu je na temelju nemogućnosti korištena usluga na broju [REDACTED] isplaćena naknada u iznosu od [REDACTED] (33 sata).

Slijedom navedenog, inspektor je utvrdio da u konkretnom slučaju nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, kako je propisano čl. 2. st. 1. točkom 7. Pravilnika te je zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos brojeva [REDACTED] za razdoblje od 7. do 10. srpnja 2017. odbijen kao neosnovan. Navedeno rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena. Protiv ove odluke 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**

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

#### Dostaviti:

1. [REDACTED], UP – osobna dostava
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
3. Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
4. U spis