

KLASA: UP/I-344-07/19-01/53
URBROJ: 376-05-4-19-1
Zagreb, 11. srpnja 2019.

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, 71/14 i 72/17), te članka 23. st. 1., 2. i 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16), po prijavi korisnika xxxxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx xx, xxxxxx, u postupku inspekcijskog nadzora radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos brojeva, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb odgovorno za nepravovremeni prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx korisnika xxxxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx xx, xxxxxx, te mu se nalaže isplatiti korisniku xxxxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx xx, xxxxxx, naknadu zbog nepravovremenog prijenosa brojeva u iznosu od 36.000,00 kn, u roku 8 dana od primitka ovog rješenja te u daljnjem roku od 8 dana o učinjenom pisanim putem izvijesti inspektora elektroničkih komunikacija.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb da brojeve xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx prenese u svoju mrežu u roku 8 dana od primitka ovog rješenja.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 10. travnja 2019. zaprimila prijavu korisnika xxxxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx xx, xxxxxx, (dalje: korisnik), radi neisplate naknade za nepravovremeni prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx.

Korisnik u prijavi u bitnome navodi da je 8. ožujka 2019. na prodajnom mjestu trgovačkog društva A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1) podnio Zahtjeve za prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx (dalje: Zahtjevi) iz mreže operatora TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 d, Zagreb (dalje: TELE2) u mrežu operatora A1.

Prema tvrdnji korisnika, A1 je trebao prijenos obaviti 13. ožujka 2019. Korisnik navodi kako je kontaktirao službu za korisnike A1 te mu je rečeno da će se prijenos pokrenuti u najkraćem

mogućem roku. Budući da se prijenos nije dogodio, korisnik je nakon nekoliko dana ponovno kontaktirao službu za korisnike da bi saznao kako prijenos nije pokrenut. Nakon toga, djelatnik A1 je kontaktirao korisnika i uputio ga da napiše prigovor službi za korisnike A1 i da priloži potpisane zahtjeve za prijenos brojeva. Korisnik je 27. ožujka 2019. poslao prigovor službi za korisnike A1 u kojem je zatražio isplatu naknade zbog nepravovremenog prijenosa brojeva.

Služba za korisnike 1. travnja 2019. odgovara korisniku da su mu Zahtjevi odbijeni sukladno članku 5.2.1. Općih uvjeta poslovanja A1.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka sukladno članku 23. st. 8. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16; dalje: Pravilnik), inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je 10. svibnja 2019. zatražio očitovanje od A1 o razlozima neisplate naknade za nepravovremeni prijenos navedenih brojeva.

Vežano za sam postupak prijenosa broja A1 detaljno pojašnjava kako slijedi. Korisnik je 4. ožujka 2019. došao na partnersko prodajno mjesto i zatražio prijenos deset brojeva (xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxxxx) iz mreže TELE 2 u mrežu A1. Prijenos navedenih brojeva izvršeni su 7. ožujka 2019., izuzev broja xxxxxxxxxxxxxx za kojeg je operator davatelj broja odbio prijenos. Dva dana kasnije, 9. ožujka 2019., korisnik je zatražio ponovni prijenos navedenih brojeva u mrežu drugog operatora (HT d.d.).

A1 nadalje navodi kako korisnik dolazi ponovno na prodajno mjesto 8. ožujka 2019. i traži prijenos novih deset brojeva (xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxxxx).

A1 ističe, prema očitovanju prodajnog osoblja, kako je dogovorena usluga na bonove za svih deset brojeva. Kada je dokumentacija bila pripremljena, korisnik je počeo vrijeđati djelatnicu i prijetiti prijavom zbog toga što mu nije ponudila pretplatu. Nakon toga, korisnik je uzeo svu dokumentaciju i napustio prodajno mjesto, usput govoreći da želi otkazati sve prijenose, što nije pismeno zatražio.

A1 je zbog opisane situacije, posebice ponašanja korisnika, kao i količine brojeva za prijenos od deset brojeva, uzastopnih prijenosa brojeva između operatora u više navrata, opravdano posumnjao na pokušaj prijekave s ciljem iznuđivanja naknade za kašnjenje u prijenosu brojeva te prijenos navedenih brojeva nije ni bio zakazan. Temeljem navedenog, prijenos brojeva nije ni izvršen obzirom da je zahtjev korisnika za ugovaranje usluge odbijen po članku 5.2.1. Općih uvjeta poslovanja zbog osnovane sumnje na zlouporabu A1 usluga i postupka prijenosa broja s jedinim ciljem ishođenja naknade za nepravovremeni prijenos brojeva.

Također, A1 je dostavio Zahtjeve za prijenos brojeva xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxxxx te Zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji su obostrano potpisani.

U dodatnom očitovanju od 21. svibnja 2019. A1 ističe kako prodajna predstavica nije otkazala prijenos bez zahtjeva korisnika, nego je pokrenula postupak provjere zahtjeva korisnika prema drugom nadležnom tijelu unutar A1 koje je zaključilo da zbog sumnje na zlouporabu A1 treba odbiti zahtjeve korisnika za ugovaranjem usluga. Nadalje, ističe da A1 nema u posjedu dokaz da je

korisnik o toj okolnosti bio obaviješten. Slijedom navedenog, A1 nije unio Zahtjeve u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (CABP) jer je naknadnom provjerom utvrđeno da postoji osnovana sumnja na zlouporabu zbog čega su Zahtjevi za zasnivanje pretplatničkog odnosa i Zahtjevi za prijenos brojeva u mrežu A1 odbijeni.

U predmetnom postupku inspektor je zaključio kako slijedi.

Korisnik je 8. ožujka 2019. na prodajnom mjestu A1 podnio Zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog ugovora i Zahtjeve za prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx s datumom prijena 13. ožujka 2019. i vremenskim okvirom prijena od 8 do 11 sati. Zahtjevi su uredno obostrano potpisani i ovjereni pečatom prodajnog partnera A1, xxxxx xxxxxx, xxxxxxxx xx, xxxxxxx.

A1 navedene zahtjeve nije unio u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (CABP) sukladno članku 13. stavku 1. Pravilnika te nije pokrenut postupak prijena u mrežu A1.

Također, A1 nije dostavio dokaz da je korisnika obavijestio da su mu zahtjevi za prijenos brojeva odbijeni zbog sumnje na zlouporabu ugovorenih usluga s namjerom iznude naknade za nepravovremeni prijenos brojeva.

S obzirom da korisnik nije obaviješten o odbijanju zahtjeva te da korisnik posjeduje primjerak supotpisanog obrasca, prijenos broja je trebao biti realiziran na dogovoreni datum.

Sukladno članku 19. stavku 7. Pravilnika u slučaju da inspektor utvrdi neopravdano odbijanje prijena broja i kršenje odredbi Pravilnika, a istovremeno je došlo do nepravovremenog prijena broja, operator za kojega se utvrdi da je neopravdano odbio prijenos broja isplatit će naknadu iz članka 23. stavka 1. Pravilnika.

Sukladno članku 23. stavku 8. Pravilnika, podnositelj zahtjeva za prijenos broja ima pravo, u slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja, u roku od 30 dana podnijeti prijavu inspektor.

Slijedom svih utvrđenih nepravilnosti, inspektor je donio odluku kojom se operatoru A1 nalaže korisniku isplatiti naknadu za nepravovremeni prijenos brojeva xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx i xxxxxxxxxxxx u maksimalnom iznosu od 36.000,00 kn. Naknada se isplaćuje u iznosu od 10 kuna za svaki sat nepravovremenog prijena svakog broja za najviše 15 dana nepravovremenog prijena broja, sukladno članku 23. Pravilnika.

Također, A1 je dužan navedene brojeve prenijeti u svoju mrežu kako je navedeno u izreci ovoga rješenja.

Slijedom navedenog, temeljem članka 23. st. 1., 2. i 8. 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. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. xxxxxxx xxxxxx, xxxxxxxxxxxx xx, xxxxxx, UP-osobnom dostavom
3. U spis