

KLASA: UP/I-344-08/19-01/1241
URBROJ: 376-05-2-19-2
Zagreb, 6. prosinca 2019.

Na temelju 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 inspekcijskog nadzora pokrenutom po prijavi korisnika M.F. iz Č. protiv operatora javnih komunikacijskih usluga ISKON INTERNET d.d. iz Zagreba, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga ISKON INTERNET d.d. iz Zagreba da u roku od 8 (osam) dana od primitka ovog rješenja isplati korisniku M.F. iz Č. naknadu radi neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora odnosno kašnjenja u realizaciji usluge dužeg od 15 (petnaest) dana uslijed promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s prijenosom broja 385xxxxxxxx u iznosu od 3.600,00 kn (tritisućešesto kuna) i o tome obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 16. rujna te 4. listopada 2019. prijavu korisnika M.F. iz Č. protiv operatora ISKON INTERNET d.d. iz Zagreba, Garićgradska 18 (dalje: ISKON), u kojoj navodi da je radi promjene operatora odnosno prelaska s operatora A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (dalje: A1) na operatora ISKON od 6. rujna 2019. bez svih usluga (telefon, internet i televizija), kao i da nakon njegova zahtjeva za ponovnim prelaskom na operatora A1 radi vraćanja usluga još uvijek nema informaciju o tome kada će mu iste biti ponovno uspostavljene. Zbog navedenog propusta zahtijeva naknadu štete, ne navodeći određen novčani iznos ili drugi oblik odštete.

Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik o uslugama) i Pravilnikom o prenosivosti broja (NN br. 24/15 i 71/16) uređen je postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Pravilnikom o uslugama propisano je pravo krajnjeg korisnika za naknadom u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora podnošenjem zahtjeva za isplatom naknade novom operatoru u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana te pravo na podnošenje prijave inspektoru elektroničkih komunikacija HAKOM-a ako operator odbije zahtjev za isplatom naknade ili istu nije ispravno obračunao.

Korisnik se u predmetnom slučaju nije obratio operatoru ISKON zahtjevom za isplatom naknade, već reklamacijom od 7. rujna 2019. tražeći umanjeње cijene radi nedostupnosti usluga ili drugo konkretno obeštećenje te, naposljetku, realizaciju ugovorenih usluga ili vraćanje na prijašnjeg

operatora. Operator ISKON reklamaciju je riješio 23. rujna 2019. pogrešno primjenjujući odredbe članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) odnosno odredbe članka 29. Pravilnika o uslugama, jer se ista neosporno odnosila na neispunjenje obveza iz članka 67. Pravilnika o uslugama te je korisnika, nakon potvrđivanja nemogućnosti za realizacijom ugovorenih usluga, uputio na podnošenje zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru. Stoga je, uzimajući u obzir da je korisnik HAKOM-u podnio prijavu u propisanom roku, inspektor elektroničkih komunikacija na temelju odredbe članka 67. stavka 6. Pravilnika o uslugama pokrenuo inspekcijski nadzor sukladno ovlastima propisanim u člancima 111. i 112. ZEK-a.

Inspekcijskim nadzorom provedenim od 25. listopada do 26. studenog 2019. nad operatorima ISKON i A1 u svezi primjene odredbi Pravilnika o uslugama te Pravilnika o prenosivosti broja u predmetnom postupku promjene operatora tj. prelaska krajnjeg korisnika s operatora A1 na operatora ISKON te ponovnog prelaska natrag, s operatora ISKON na operatora A1, utvrđeno je da je krajnji korisnik ostao bez svih usluga od 6. rujna do 30. listopada 2019., ukupno 54 dana, kako slijedi.

Korisnik sklapa ugovor na daljinu s operatorom ISKON po zahtjevu od 22. kolovoza 2019. za uslugu NET.TV.TEL Full 20-50 (telefon, internet i televizija - samoinstalacijski paket) te operator ISKON, nakon zaprimanja supotpisane jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (A1), 24. kolovoza 2019. unosi u Centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (CABP) zahtjev za prijenos broja 385xxxxxxx, s naznakom da se radi o veleprodajnoj usluzi, da se raskidaju sve usluge i da je korisnik upoznat s dugom te 26. kolovoza 2019. otvara prijenos predviđen za 6. rujna 2019. kada broj biva i prenesen (8:43). Operator ISKON pismom od 26. kolovoza 2019. obavještava korisnika kako je realizacija usluge u tijeku odnosno da će se prijenos broja izvršiti 6. rujna 2019., isto tako obavještava korisnika i SMS-om od 22. kolovoza 2019. da je zahtjev za uslugom prihvaćen te SMS-om od 26. kolovoza 2019. da će prijenos broja biti izvršen 6. rujna 2019. U međuvremenu, veleprodajni operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba (dalje: HT) 26. kolovoza 2019. odbija prijenos parice, jer maksimalna moguća brzina na parici nije dostatna za realizaciju usluge, dok operator ISKON, uzimajući u obzir da je broj već prenesen, a usluga nije realizirana, kontaktira 6. rujna 2019. korisnika radi davanja informacije o mogućnosti dobivanja usluge, ali s manjom brzinom od ugovorene te kontaktira operatora A1 radi povrata broja u njihovu mrežu. Korisnik odbija ponuđenu uslugu s manjom brzinom od dogovorene odnosno 13. rujna 2019. odustaje od promjene operatora, dok ga operator ISKON tek 23. rujna 2019. obavještava elektroničkom porukom (odgovor na reklamaciju od 7. rujna 2019.) kako nije u mogućnosti realizirati ugovorenu uslugu pa slijedom toga treba podnijeti zahtjev za prijenos broja drugom operatoru, dok mu neće biti naplaćena nikakva naknada za raskid. Operator ISKON nakon toga ne poduzima ikakve daljnje radnje.

Operator A1, nakon zaprimanja zahtjeva operatora ISKON od 6. rujna 2019. za povratom broja, putem prodajnog partnera KOMPARE ONLINE d.o.o. iz Rijeke započinje 18. rujna 2019. sklapanje ugovora na daljinu s korisnikom, ali ne pribavlja jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s operatorom ISKON, jer prodajni partner zaprima obavijest da ista ne može biti ovjerena iz razloga što parica nije preuzeta. Tada operator A1 pokreće postupak realizacije nove parice kod veleprodajnog operatora HT, ali zahtjev za realizaciju stornira s obzirom da u međuvremenu ipak zaprima jedinstvenu izjavu od 30. rujna 2019. Potom, 2. listopada 2019. pokreće postupak povrata broja po toj naknadno zaprimljenoj jedinstvenoj izjavi, ali ista biva odbijena iz razloga što korisniku nikada nije niti realizirana usluga na operatoru ISKON. Stoga ponovno pokreće postupak dobivanja nove parice kod veleprodajnog operatora HT i po realizaciji nove parice pokreće 16. listopada 2019. postupak prijenesa broja predviđen za 30. listopada 2019.

kada isti biva prenesen (8:03) te usluge konačno realizirane (evidencija CABP). Usluge su realizirane po ponudi za sklapanje ugovora na daljinu odnosno ugovoru sklopljenom 18. rujna 2019. (Trio paket – telefon, internet i televizija) kada je korisnik prihvatio ponudu i preuzeo obavijest o sklopljenom ugovoru elektroničkim putem, a isti je obaviješten SMS-om o potvrdi prihvata zahtjeva, odnosno da će prijenos broja i realizacija usluga biti 30. listopada 2019., sve sukladno roku za realizaciju prijenosa usklađenom s aktivacijom usluge na veleprodajnoj razini prema članku 14. Pravilnika o prenosivosti broja, odnosno krajnjem roku od 45 dana za realizaciju usluge prema članku 66. Pravilnika o uslugama. Povrat broja operator A1 nije mogao ranije obaviti radi usklađivanja roka za realizaciju prijenosa broja s aktivacijom usluge na veleprodajnoj razini.

Člankom 5. Pravilnika o prenosivosti broja propisana je obveza primatelju broja za provođenjem testiranja mreže odnosno usluga prije priključenja novog krajnjeg korisnika. Operator ISKON propustio je obustaviti započeti postupak prijenos broja predviđen za 6. rujna 2019., iako mu je još 26. kolovoza 2019. veleprodajni operator HT odbio realizaciju parice s obrazloženjem da maksimalna moguća brzina na parici nije dostatna za realizaciju usluge te broj biva prenesen 6. rujna 2019., dok usluge na istom nisu realizirane, a krajnjeg korisnika o tome obavještava tek 23. rujna 2019. Operator ISKON nije realizirao ugovorene usluge uopće, odnosno od 6. rujna 2019. do 30. rujna 2019. kao dana raskida ugovora nastalog potpisivanjem jedinstvene izjave krajnjeg korisnika novom operatoru A1 (jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom) što predstavlja kašnjenje u trajanju od 24 dana.

Naknada u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora iznosi 240,00 kn po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana raskida ugovora, a obračunava se maksimalno za 15 dana pa korisniku, sukladno članku 67. stavku 1. Pravilnika o uslugama, pripada naknada u iznosu od 3.600,00 kn (tritisućešesto kuna).

Nastavno na izneseno, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju članka 112. ZEK-a, u vezi s člancima 66. i 67. Pravilnika o uslugama te na temelju članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku od 30 dana od dana primitka rješenja pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

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

Dostaviti:

1. M.F. iz Č. – UP-osobna dostava
2. ISKON INTERNET d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis