

# Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM)

UDK 347.447.5:004.7(497.5)  
366.56:004.7(497.5)

## Inspektor elektroničkih komunikacija – zaštita krajnjih korisnika u slučaju prijenosa broja

Prenosivost broja je tehnička funkcionalnost koja omogućuju korisnicima elektroničkih komunikacija da lakše mijenjaju operatore u potrazi za kvalitetom i manjom cijenom usluga. Pravilnikom o prenosivosti broja (Pravilnik) propisuju se način, uvjeti i postupak ostvarivanja prenosivosti broja u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.<sup>1</sup> Preneseni broj označuje nacionalni broj koji je nepromijenjen prenesen iz pokretne elektroničke komunikacijske mreže jednog operatora u pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu drugog operatora ili iz nepokretne elektroničke komunikacijske mreže jednog operatora u nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu drugog operatora.<sup>2</sup> Krajnji korisnik koji želi prenijeti svoj broj ispunjava i podnosi primatelju broja zahtjev za prijenos broja za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu, odnosno zahtjev za prijenos broja za pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu, zajedno sa zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili za otvaranje korisničkog zapisa.<sup>3</sup> Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od pet radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio zahtjev za prijenos broja, osim ako je to u interesu podnositelja zahtjeva za prijenos broja ili kada

---

<sup>1</sup> NN 24/15.

<sup>2</sup> Primjer obrasca zahtjeva za prijenos broja (vidi na sljedećoj stranici).

<sup>3</sup> Korisnički zapis je pojam koji označuje račun korisnika usluge u nepretplatničkom sustavu plaćanja (*prepaid*) u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluge na veleprodajnoj razini. Također, postupak prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od tri radna dana od dana kada je davatelj broja zaprimio zahtjev za prijenos broja, osim u propisanim slučajevima. Podnositelj zahtjeva ima pravo, u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, na naknadu u iznosu od 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja, za jedan broj. Iznos naknade obračunava se za najviše petnaest dana nepravovremenog prijenosa broja. U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili smatra li da mu naknada nije ispravno obračunata, podnositelj zahtjeva za prijenos broja može u roku od trideset dana podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

U predmetnom slučaju Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) zaprimila je u lipnju 2015. pritužbu korisnika D. V. iz Bjelovara (korisnik) zbog neisplate naknade za kašnjenje prijenosa broja od VIPneta d.o.o. primatelja broja (VIP). Korisnik navodi u bitnome da je zatražio prijenos broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži iz Hrvatskog Telekomu d.d., davatelj broja (HT), u VIP. Prijenos je trebao biti realiziran na dan 26. lipnja 2015., međutim nije realiziran, zbog čega je podnio zahtjev za isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja. Nakon provedenog postupka inspektor elektroničkih komunikacija

## ZAHTJEV

za prijenos broja (pokretna mreža)

1. ISPUNJAVA OPERATOR	
Naziv davatelja broja:	
Naziv primatelja broja:	
Vrsta postojećeg korisničkog odnosa u mreži davatelja broja:	<input type="checkbox"/> pre-paid (registrirani) <input type="checkbox"/> pre-paid (neregistrirani) <input type="checkbox"/> post-paid (jedan broj) <input type="checkbox"/> post-paid (više brojeva)
2. ISPUNJAVA PODNOSITELJ ZAHTJEVA	
2.1. PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA	
Broj / brojevi za koje se traži prijenos:	
Ime i prezime i adresa:	
Ime i prezime ovlaštene osobe: (samo za pravne osobe)	
Kontakt podaci krajnjeg korisnika	telefon/mobitel: e-pošta:
2.2. VREMENSKI OKVIR I USLUGE	
Datum prijenosa broja:	
Vremenski okvir prijenosa broja:	<input type="checkbox"/> 08,00-11,00 ili <input type="checkbox"/> 12,00-15,00
<input type="checkbox"/> Podnositelj Zahtjeva je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora	

HAKOM-a, sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama,<sup>4</sup> donosi rješenje kojim utvrđuje da je trgovačko društvo VIP obvezno isplatiti naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja korisniku broja D. V. iz Bjelovara za 157 sati zakašnjenja u prijenosu broja. U tom je slučaju HT zbog prouzročene kašnjenja bio dužan naknaditi iznos zbog nepravovremenog prijenosa broja. Međutim, budući da je VIP propustio i nije prosljedio zahtjev korisnika davatelju broja radi isplate naknade za kašnjenje u prijenosu broja, stoga je kao primatelj broja obvezan tu naknadu naknaditi korisniku te o provedenom izvijestiti inspektora u roku od osam dana od izvršene isplate. Pravovremenost prijenosa broja nužna je za nesmetanu uslugu krajnjem korisniku i zaštitu tržišnog natjecanja među davateljima usluga u elektroničkim komunikacijama.

Rješenje od 5. listopada 2015.

*Nikola Popović\**

<sup>4</sup> NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14.

\* Dr. sc. Nikola Popović, član Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) i tajnik Instituta za javnu upravu (a member of the Croatian Regulatory Authority for Network Industries' Council, and Secretary of the Institute of Public Administration, Zagreb, Croatia, e-mail: Nikola.Popovic@hakom.hr)