

KLASA: UP/I-344-08/17-03/05
URBROJ: 376-04-18-35
Zagreb, 24. svibnja 2018.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 5. i članka 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u regulatornom sporu pokrenutom na zahtjev trgovačkog društva Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48, protiv trgovačkog društva Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269d, vezano uz obračun interkonekcijskog prometa za indirektnu međunarodnu terminaciju, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 24. svibnja 2018. donosi

RJEŠENJE

Odbija se zahtjev trgovačkog društva Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48, protiv trgovačkog društva Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269d, vezano uz obračun interkonekcijskog prometa za indirektnu međunarodnu terminaciju za razdoblje svibanj 2017. do rujna 2017. kao neosnovan.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 14. rujna 2017. zaprimila zahtjev Terrakom-a d.o.o. (dalje: Terrakom) za pokretanje regulatornog spora protiv Tele2 d.o.o. (dalje: Tele2) vezano uz obračun prometa međupovezivanja za indirektnu međunarodnu terminaciju, obzirom da predmetni spor nije uspio riješiti mirnim putem. Terrakom je na usmenoj raspravi 27. listopada 2017. svoj zahtjev dodatno specificirao te tako naveo da osporava sljedeća potraživanja Tele2:

- svibanj 2017. – 70.206,25 kn + PDV
- lipanj 2017. – 63.154,57 kn + PDV
- srpanj 2017. – 153.430,49 kn + PDV
- kolovoz 2017. – 109.202,08 kn + PDV
- rujna 2017. – 75.979,56 kn + PDV.

Smatra kako je Tele2 sporni promet pogrešno obračunao prema cijenama za nonEU/EEA promet, a da je iz CDR zapisa dostavljenih od strane Tele2 i vlastite evidencije poziva razvidno kako je riječ o pozivima s EU brojeva. Dodatno navodi da je prema očitovanju EU operatora, iz čije je mreže zaprimljen promet te putem Terrakom mreže terminiran u Tele2 mrežu, razvidno da su svi brojevi aktivni i u uporabi od strane krajnjih korisnika. Kao dokaze dostavlja račune za uslugu interkonekcije za svibanj, lipanj i srpanj 2017., elektroničku prepisku s Tele2 te podneske kojima je osporio predmetne račune.

Tele2 u svom očitovanju od 6. listopada 2017. osporava navode Terrakom-a te navodi da je sporni promet ispravno obračunao kao nonEU/EEA, primjenjujući metodu analize prometa, a da CDR zapis ne može biti jedini relevantan kriterij za utvrđivanje nonEU/EEA prometa. Metodom analize prometa primarno se filtrira promet kroz postavljene uzorak kojom se promatra određeni raspon brojeva i ako promet odstupa od uobičajenog (npr. naglo se povećava) navedeno ukazuje na sumnju

da se radi o sumnjivom, odnosno spornom prometu. Potom se provode daljnje provjere na način da se brojevi iz spornog raspona pozivaju, koristeći više različitih ruta u različito vrijeme i s više različitih brojeva u isto vrijeme. Ako je broj nedostupan kroz duži period ili se poziva s različitim destinacija u isto vrijeme te bude spojen sa svakom od destinacija (umjesto jednom, a drugima daje znak zauzeća), utvrđuje se da je riječ o neregularnom prometu koji se ne može smatrati EU/EEA prometom. Kao dokaz dostavlja popis brojeva koji je lažiran EU/EEA promet i količinu prometa ostvarenu putem navedenih brojeva u spornom razdoblju. U prilog svojim tvrdnjama upućuje i na usporedbu trajanja poziva iz Republike Slovenije u Tele2 mrežu, po jednom A broju, koji je u srpnju bio u prosjeku 13 minuta, dok promet iz Terrakom-a ima prosječno više od 700 minuta po A broju. Predlaže da se u svrhu dokazivanja zatraži pravna pomoć slovenskog regulatora, kako bi se utvrdilo jesi li sporni brojevi dodijeljeni operatoru MEGA M, sa kojih je došao sporni promet, bili predmetom zlouporabe.

U predmetnom sporu održana je usmena rasprava 27. listopada 2017. Na navedenoj raspravi stranke su ostale kod svojih navoda iznesenih u prethodnim očitovanjima te iznijele dodatna pojašnjenja.

Terrakom tako osporava statistički uzorak kao relevantan jer smatra da je potrebno napraviti analizu svih poziva. Metodu analize poziva koju je koristio Tele2 također ne smatra relevantnom, jer niti je upoznat s načinom na koji je obavljena navedena analiza, niti je ista odobrena od strane regulatornog tijela. Jedino je neslužbeno od Tele2 dobio informaciju da je Tele2 pozivao neke od A brojeva i da je iz tih telefonskih razgovora utvrđeno da je riječ o nonEU/EEA prometu. Međutim, kada je on sam pozivao pojedine brojeve, utvrđeno je da su ti brojevi aktivni i u funkciji, te odgovoreni, što ukazuje da je riječ o A brojevima iz EU država, ali rezultate navedene analize nije dostavio Tele2. Također je od slovenskog operatora MEGA M zaprimio pisano očitovanje kako je riječ o pozivima koji su započeti s A broja koji su dodijeljeni ili njemu ili drugom slovenskom operatoru za kojeg obavlja uslugu tranzita poziva. Također navodi da MEGA M osporava Terrakom-u naplatu po višim cijenama na ime usluge tranzita.

Tele2 navodi kako prilikom osporavanja autentičnosti poziva započelih s A brojeva EU zemalja treba dokazati samo da poziv nije započet s A brojeva EU zemalja, a da se ne mora dokazivati s kojih nonEU/EEA brojeva je poziv stvarno započeo. Smatra da je način provedbe metode analize poziva predmet odluke operatora i ta metoda ne mora biti odobrena od strane regulatornog tijela, niti se takav sustav smije učiniti javnim, jer bi se time potencijalnim prevarantima olakšalo protupravno postupanje. Što se tiče metode koju je primijenio, koristi se sustav povratnog poziva na svaki A broj s kojeg su došli sporni pozivi, i takvom analizom je za sporne pozive utvrđeno da se u slučaju paralelnog pozivanja istog broja ne javlja znak zauzeća, već počinje naplata poziva kao da je poziv uspostavljen, što je u CDR zapisima dostavljenim Terrakom-u označio kao „fake IVR“, ali nije navodio detalje provedene analize. Također je korištenjem metode pozivanja pojedinih brojeva utvrđeno da se iza poziva nalazila lažno snimljena poruka da je dobivena turistička agencija, a da nije moguće niti životno da jedna turistička agencija ima ogromnu količinu brojeva koji generiraju promet prema Tele2 mreži. Pretragom slovenske numeracije nije utvrđeno postojanje dotične turističke agencije povezane s tom numeracijom. Povjeravani su i B brojevi u Tele2 mreži na koje su upućivani sporni pozivi te je utvrđeno da su neki od korisnika prigovarali zbog tih poziva i svoje brojeve upisali u Registar NE ZOVI.

Terrakom se dodatno očitovao na navode Tele2 te u bitnome osporava navode da je nemoguće da kod paralelnih poziva ni jedan ne dobije znak zauzeća, jer kod pozivnih centara postoje tehničke mogućnosti za više istovremenih poziva na jedan broj. Vezano uz snimljene poruke (IVR) potvrđuje

da je iste takve poruke dobivao i on prilikom kontrole A brojeva, ali nije nadležan procjenjivati tko je te poruke postavio i čemu one služe, a također snimljena poruka na A broju ne znači da se korisnik koji stoji iza tog A broja ne nalazi na teritoriju EU.

Tele2 i dalje navodi kako je opća statistika poziva vrlo relevantna za utvrđivanje obrasca ponašanja korisnika i detektiranje mogućih prijevvara te ukazuje na ogromnu razliku između ostvarenih minuta iz ostalih mreža u odnosu na pozive terminirane od strane Terrakoma. Ističe također da samo prikazivanje numeracije ne znači da se zaista radi o EU brojevima.

Strankama je na raspravi određena dostava dokaza za navode iznesene na raspravi i prethodnim očitovanjima. U tom smislu Terrakom-u je određena dostava CDR zapisa međunarodnog prometa prema Tele2 za mjesec svibanj 2017., očitovanje operatora MEGA M vezano uz tvrdnje iznesene na raspravi da su A brojevi dodijeljeni korisnicima, dokaz o osporavanju računa od strane operatora MEGA M kao i presliku ugovora sa operatorom MEGA M temeljem kojeg se obavlja usluga tranzita za sporno razdoblje. Tele2 je određena dostava dokaza o provedenoj analizi prometa, a za mjesec u kojima nije osporen cijeli međunarodni promet specifikacija spornog i nespornog prometa. Nije prihvaćen dokazni prijedlog Tele2 da se na raspravi, metodom slučajnog odabira, provede test poziva na neke od spornih brojeva, kako bi se utvrdilo tko stoji iza njih.

Stranke su 3. studenog 2017. dostavile tražene podatke. Dodatno je od Tele2 tražena dostava CDR zapisa za sporna razdoblja, koje je Tele2 dostavio 4. prosinca 2017.

Kako bi se utvrdilo jesu li pozivi koji su zabilježeni na CDR zapisima započeti s A brojeva, za koje je u postupku između stranaka nesporno da pripadaju slovenskom operatoru MEGA M, zatražena je pomoć slovenskog regulatora Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (dalje: AKOS). AKOS je 20. prosinca 2017. dostavio CDR zapise operatora MEGA M za sporna razdoblja, koji su dostavljeni strankama i na koje su se stranke očitovale na sljedeći način.

Tele2 u svojim očitovanjima od 19. siječnja i 2. veljače 2018. u bitnome ističe da su provedenom usporedbom CDR zapisa MEGA M i Tele2 utvrđene razlike u broju poziva, trajanju poziva i vremenima odgovora pojedinog poziva te predlažu da se dodatno zatraži analiza dolaznog prometa u MEGA M mrežu, kojom se jedino može utvrditi jesu li sporni pozivi ispravni (tj. generirani u MEGA M mreži) ili je numeracija korištena isključivo u svrhu manipuliranja A brojem radi stjecanja financijske koristi na štetu Tele2. Upućuju da je malo vjerojatno da je riječ o turističkoj agenciji koja nudi putovanja korisnicima Tele2, a sve sa skrivenih brojeva. Kako sumnja da MEGA M dostavlja lažni EU promet, predlažu da se od AKOS-a zatraži provođenje nadzora nad MEGA M, kako bi se utvrdilo radi li se o prosljeđivanju nonEU prometa preko spornih A brojeva, kao i potencijalno uključivanje slovenskog državnog odvjetništva u svrhu utvrđivanja počinjenja kaznenih djela. Također predlažu da AKOS zatraži MEGA M ugovor koji ima zaključen s turističkom agencijom, kako bi se utvrdilo posluje li zaista ta agencija.

Terrakom u svojim očitovanjima od 2. i 7. veljače 2018. u bitnome navodi kako je predmet ovog spora radi li se o EU ili nonEU prometu te je irelevantno na koji način posluje turistička agencija kojoj su dodijeljeni brojevi. Smatra da pokretanje postupaka za utvrđivanje nezakonitog ili kaznenog postupanja MEGA M u smislu lažnog predstavljanja prometa nije u nadležnosti HAKOM-a niti je MEGA M stranka u ovom postupku, a također navedeni postupci ne bi trebali utjecati na Terrakom te prava koja ima temeljem ugovornog odnosa s Tele2. Ne protivi se prijedlogu traženja dodatnih podataka od MEGA M. U odnosu na dostavljenu analizu TELE2, ističe

da su rezultati analize unutar dozvoljenog odstupanja sukladno ugovoru o međupovezivanju. Smatra da su za međuoperatorski obračun između Tele2 i Terrakoma relevantni međusobni podaci, a podaci MEGA M su relevantni za način obračuna, budući da su isti dokaz da su sporni pozivi između Tele2 i Terrakoma EU pozivi, a ne nonEU, kako to tvrdi Tele2.

HAKOM je u daljnjem tijeku postupka dodatno od AKOS-a zatražio informaciju o tome kojim krajnjim korisnicima je slovenski operator MEGA M dodijelio sporne brojeve s kojih je u spornim mjesecima ostvarivan promet u Tele2 mrežu. Pri tome je analizom CDR zapisa HAKOM utvrdio da je riječ o konkretno 91 broju za koje je od AKOS-a zatražena prethodno navedena informacija.

AKOS je izvršio traženu provjeru te o rezultatima obavijestio HAKOM 4. travnja 2018. Provjerom je utvrđeno kako su ti brojevi dodijeljeni društvu MEGA M, a MEGA M ih je dodijelilo društvima IT ENA d.o.o. i MR1 d.o.o. Društva IT ENA i MR1 registrirana su na istoj adresi, a društvo IT ENA također ima internetsku stranicu u Hrvatskoj (društvo IT jedan d.o.o.). Provjerom IP adresa društva IT ENA i IT jedan, utvrđeno je da su registrirane na istoj adresi i da je za njih odgovoran Terrakom. Nakon primitka ovih informacija HAKOM je izvršio uvid u sudski registar Slovenije i utvrdio da je osoba odgovorna za zastupanje društva IT ENA Igor Tatarević.

Stranke su se u nastavku postupka očitovale o dostavljenoj analizi te iz njihovih očitovanja proizlazi sljedeće.

Tele2 u svojim očitovanjima od 18. i 27. travnja 2018. navodi kako je iz dostavljene analize AKOS-a razvidno da je u slučaju spornih poziva riječ o nonEU prometu. Taj zaključak temelji na povezanosti društava Terrakom i IT ENA, s obzirom da je g. Igor Tatarević ovlašten za zastupanje oba društva, slijedom čega zaključuje da je g. Tatarević slao promet sam sebi. Također smatra da su predstavnici Terrakom-a tijekom postupka željeli prikriti činjenicu da znaju tko je vlasnik brojeva, a sami su se očitovali da su provodili kontrolu brojeva.

Dodatno, Tele2 dostavlja rezultate analize koju je provela služba za korisnike Tele2, a koja sadrži popis pozivanih B brojeva čiji su korisnici naveli kako pozivi koji su zaprimani sa spornih A brojeva nisu iz Slovenije, pri čemu pojedini korisnici Tele2 čak navode da je riječ o pozivima iz primjerice Afrike, Koreje, Srbije, dakle nonEU zemalja. Tako provedenu analizu smatra relevantnim dokazom pri čemu dostavlja i potpisane izjave agenata koji su ju provodili. Ističe da je riječ o agentima koji nisu zaposlenici Tele2, već društva Transcom WorldWide d.o.o. za usluge pozivnih centara, koje pruža usluge Tele2, pa stoga niti nema razloga za sumnju u izjave agenata.

Terrakom u svojim očitovanjima od 24. travnja i 2. svibnja 2018. osporava da je riječ o nonEU prometu. Smatra da je iz analize AKOS-a razvidno da su svi pozivi nastali od korisnika iz Slovenije i s aktivnih brojeva dodijeljenih slovenskim korisnicima, koji se nalaze u mreži slovenskog operatora MEGA M. Osporava povezanost Terrakoma s jedne strane i društava IT ENA i MR1 s druge strane, te ističe kako je riječ o društvima koja posluju samostalno prema pravilima zemalja u kojima su osnovana. Također, osporava povezanost IT ENA i MR1, jer smatra da za dokazivanje povezanosti nije dovoljno da društva imaju istu poslovnu adresu. Osim toga navodi da ima saznanja da 14 brojeva dodijeljenih IT ENA koristi MR1, što također dokazuje da nema povezanosti Terrakom-a i MR1. Nadalje, osporava da su predstavnici Terrakoma tijekom postupka imali informacije o korisnicima brojeva. Što se tiče provedenog anketiranja korisnika Tele2, smatra da se ne može smatrati relevantnim dokazom jer je riječ o anketi 20 korisnika koji se izjašnjavaju o periodu prije godinu dana. Također smatra da praksa provođenja analize prometa na ovaj način,

temeljem koje se posljedično nonEU prometom proglašava 200 000 minuta, uzrokuje financijsku i poslovnu neizvjesnost na tržištu. Isto tako smatra da analiza proučavanja ponašanja slovenskih korisnika niti je u ovlasti Terrakoma niti bi smjela utjecati na međuoperatorski obračun, jer iziskuje angažiranje dodatnih resursa.

Analizom svih relevantnih činjenica u predmetnom postupku utvrđeno je da je zahtjev Terrakom-a neosnovan iz sljedećih razloga.

Između stranaka sporan je način obračuna poziva koji su započeti s A brojeva dodijeljenih slovenskom operatoru MEGA M, za razdoblje od svibnja do rujna 2017.

Analizom tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži od 30. ožujka 2015. (KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, URBROJ: 376-11-15-16, izmijenjena odlukom od 23. prosinca 2015., KLASA: UP/I-344-01/15-05/13, URBROJ: 376-11-15-13 i odlukom od 23. studenog 2017., KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, URBROJ: 376-11-17-20; dalje: Analiza tržišta), propisani su uvjeti pod kojima se pozivi trebaju naplatiti prema reguliranim cijenama za EU/EEA pozive. Po reguliranim cijenama pozivi se trebaju naplatiti ako je riječ o pozivu s A broja koji pripada nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora i ako je broj je ispravan, vidljiv i potpun. U suprotnom, operator u čijoj mreži završava poziv ima pravo naplatiti komercijalnu cijenu završavanja poziva, koja je višestruko veća od regulirane.

Stoga je za rješenje ovog spora trebalo utvrditi je li Tele2 pozive koji su dolazili sa brojeva iz Slovenije mogao okarakterizirati kao „NON EU“ pozive.

U postupku je nesporno utvrđeno da su A brojevi, s kojih su ostvareni pozivi u mrežu Tele2, brojevi koji su primarno dodijeljeni operatoru MEGA M, koji je slovenski operator, što je utvrđeno uvidom u internetske stranice slovenskog regulatora AKOS (http://www.akos-rs.si/stevilski-prostor?search=search&page=1&imetnik=10052&tip=-1&dodeljene_od=&dodeljene_do=) te iz očitovanja stranaka.

Međutim, što se tiče cijene poziva, HAKOM smatra kako je iz svih očitovanja i dostavljenih dokaza izvjesno da je riječ o sumnjivom prometu, slijedom čega nisu zadovoljeni uvjeti iz Analize tržišta za naplatu poziva prema reguliranoj EU cijeni, i to iz sljedećih razloga.

Da bi se poziv mogao naplatiti po reguliranoj cijeni, koja je niža od neregulirane, poziv mora biti zaprimljen s A broja koji pripada nacionalnom ili EU/EEA operatoru i mora biti vidljiv, ispravan i potpun. S obzirom na razlike u cijeni reguliranog i nereguliranog prometa, u praksi su česti slučajevi pokušaja prijevara, u smislu prikazivanja nonEU prometa kao EU prometa, radi plaćanja manje cijene terminacije.

Činjenice koje ukazuju na neuobičajeno ponašanje korisnika, pa time i da je riječ o sumnjivom prometu, su primarno naglo povećanje prometa sa slovenskih brojeva u mrežu Tele2, koji je tranzitiran preko Terrakoma. Također, riječ je o prometu koji je u spornom razdoblju započeo s istih A brojeva.

Nadalje, imajući u vidu da su korisnici A brojeva društva IT ENA i MR1 koja navodno obavljaju turističke usluge, na neuobičajeno ponašanje korisnika ukazuje i vrijeme obavljanja poziva, te snimljena poruka u slučaju pozivanja pojedinih A brojeva. Naime, pojedini pozivi obavljani su u

kasnim noćnim ili ranim jutarnjim satima, što je vidljivo iz dostavljenih CDR zapisa, a analiza prometa Tele2, kao i očitovanja Terrakoma, ukazuju da se povratnim pozivom prema pojedinim A brojevima javlja snimljena poruka.

Nadalje, relevantno je i da postoji povezanost društva Terrakom i IT ENA, što je u postupku nesporno utvrđeno, s obzirom da je za zastupanje društava odgovorna ista osoba, g. Igor Tatarević, a također postoji povezanost društava IT ENA i MR1, s obzirom da je IT ENA prenijelo brojeve na MR1. Terrakom u tijeku postupka nije spomenuo navedenu povezanost, već je čak tvrdio da nije upoznat s korisnicima A brojeva. HAKOM smatra da mu je navedeno moralo biti poznato u okolnostima u kojima su društva povezana istom osobom ovlaštenom za zastupanje, Također, treba uzeti u obzir i činjenicu da se Terrakom očitovao da je sam radio provjeru prometa povratnim pozivima, pri čemu je očigledno pokušao u zabludu dovesti kako Tele2 tako i HAKOM, implicirajući time da nema nikakva saznanja tko je korisnik spornih brojeva, što je u tijeku postupka nesporno utvrđeno kao neistinito.

U odnosu na prigovor Terrakom-a da se radi o zasebnim društvima koja posluju prema propisima zemalja u kojima su osnovana, nije odlučno koji propis se primjenjuje na poslovanje društava, već je odlučno kojim informacijama stranke raspolažu vezano uz društva kojima upravljaju. Stoga, uzimajući u obzir prethodno navedeno, nije moguće da Terrakom nije raspolagao informacijom o korisnicima spornih A brojeva što opet ukazuje na sumnjivo ponašanje, a također i na prikrivanje informacija u tijeku postupka. Tvrdnje da zaposlenici Terrakom-a nisu upoznati s poslovanjem odgovorne osobe je irelevantna, jer su oni ovlašteni sudjelovati postupku od strane odgovorne osobe društva, čija je odgovornost i obveza dostavljati činjenice i dokaze kojima raspolaže.

U konačnici, Tele2 je dostavio rezultate ankete provedene nad svojim korisnicima kojima su upućivani pozivi sa spornih A brojeva, iz kojih proizlazi da pojedini pozivi nisu upućivani iz Slovenije, pri čemu su se neki očitovali da je riječ o pozivima iz nonEU zemalja, kao primjerice Afrike, Srbije, Koreje. Također Tele2 je dostavio i potpisane izjave djelatnika službe za korisnike, kojim potvrđuju rezultate provedene ankete.

Navedeno ukazuje kako je Tele2 imao opravdane razloge sumnjati da sporni A brojevi koji su dodijeljeni slovenskom operatoru MEGA M nisu korišteni za pozive iz Slovenije, odnosno da je numeracija zloupotrijebljena, što opravdava naplatu poziva prema cijeni za nonEU promet.

Terrakom je prigovarao provedenoj anketi Tele2 jer smatra da niti može biti dokaz u postupku niti je osnovana za izradu međuperatorskog obračuna. Međutim, rezultati provedene analize upravo ukazuju na sumnju u izvorište spornih poziva te zajedno s drugim dokazima u ovom postupku služe za ocjenu o kojem je A broju riječ te o dolaznoj ruti samih poziva, a što je mjerodavno za međuoperatorski obračun koji je u konkretnom slučaju sporan.

Stoga je zahtjev Terrakom-a bilo potrebno u cijelosti odbiti kao neosnovan te je temeljem članka 12. stavka 1. točke 5. i članka 20. ZEK-a, a vezano uz provođenje regulatorne obveze nadzora cijena određene Analizom tržišta u poglavlju 7.4., odlučeno kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. Terrakom d.o.o., Selska cesta 90a, 10 110 Zagreb - osobnom dostavom
2. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, 10 000 Zagreb - osobnom dostavom
3. U spis