

KLASA: UP/I-344-07/18-01/15
URBROJ: 376-05-18-40
Zagreb, 12. lipnja 2018.

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 nad operatorima IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb i MAGUS MUNDI d.o.o., Ljubljanska 16, Brezje, Sveta Nedelja, inspektor elektroničkih komunikacija donosi

RJEŠENJE

1. Zabranjuje se obavljanje usluga s posebnom tarifom operatoru usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba putem brojeva usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu 064 510 510 i 064 640 640 za davatelja sadržaja MAGUS MUNDI d.o.o. iz Svete Nedelje. Mjera zabrane obavljanja usluga s posebnom tarifom traje 90 (devedeset) dana od zaprimanja ovog rješenja.
2. Zabranjuje se operatoru usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba slanje SMS-ova radi promidžbe i prodaje usluga s posebnom tarifom putem brojeva usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu 064 510 510 i 064 640 640 bez prethodno pribavljene privole te u kojima se prikriva identitet pošiljatelja, ne daje mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, ne daje informacija o cijeni i načinu naplate usluge i ne osigurava posebna zaštita djece.
3. Nalaže se mrežnom operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba da odmah po primitku ovog rješenja blokira krajnjim korisnicima dolazni i odlazni promet iz svoje mreže prema brojevima usluga s posebnom tarifom 064 510 510 i 064 640 640.
4. U slučaju nepostupanja prema naloženom u točkama 1. i/ili 2. i/ili 3. ovog rješenja, odgovornoj osobi u operatoru usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba i/ili odgovornoj osobi u mrežnom operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba bit će izrečena upravna mjera u iznosu od 300.000,00 kn (tristotisuća kuna).
5. Ovim rješenjem ukidaju se privremena rješenja ovog tijela od 3. travnja 2018., KLASA: UP/I-344-07/18-01/15, URBROJ: 376-05-18-18 i 29. svibnja 2018., KLASA: UP/I-344-07/18-01/15, URBROJ: 376-05-18-34.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenuo je zaključkom od 6. ožujka 2018. inspekcijski nadzor nad operatorima IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba, Selska cesta 90a (dalje: IT JEDAN) i MAGUS MUNDI d.o.o. iz Svete Nedelje, Brezje, Ljubljanska 16 (dalje: MAGUS MUNDI) radi utvrđivanja činjeničnog stanja u obavljanju usluga s posebnom tarifom, odnosno provjere usklađenosti pružanja usluga s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14

i 72/17; dalje: ZEK), Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik o uslugama) i Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva (NN br. 85/12, 67/13 i 129/15; dalje: Pravilnik o dodjeli).

Inspekcijski nadzor je pokrenut na temelju podneska korisnika usluga M.K. i D.K., oboje iz O. od 17. siječnja odnosno 27. veljače 2018., u kojem navode kako su već nekoliko mjeseci u 2017. i 2018. godini izloženi maltretiranju putem poruka koje pristižu na njihov broj 38591xxxxxxx o proricanju budućnosti, zdravlju, financijama, ljubavi i sl. budalaštinama te s uputom da hitno, besplatno, nazovu 064 640 640 ili 064 510 510, kao i da poruke svaki puta dolaze s drugog broja kojeg je nemoguće blokirati tj. zaustaviti zaprimanje poruka. Tijekom nadzora zaprimljeni su i podnesci korisnika usluga I.L. iz Z. od 5. ožujka 2018. te Z.U. iz Z. od 27. svibnja 2018. istog sadržaja tj. radi zaprimanja neželjenih poruka na broj 38598xxxxxxx, odnosno 38599xxxxxxx tijekom 2018. Korisnici navode kako su se obraćali pošiljateljima poruka, društvima za zaštitu potrošača, svojim operatorima (Tele2 d.o.o. i Hrvatski Telekom d.d.), čak i policiji, ali bezuspješno. Uznemiravanje nije prestajalo.

U postupku inspekcijskog nadzora obavljeni su inspekcijski pregledi i očevidi kod operatora Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Tele2 d.o.o. iz Zagreba i SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba, zatim distributera Margento tehnologije d.o.o. iz Zagreba i EUROAGRAM TIS d.o.o. iz Zagreba te su korišteni podaci HAKOM-ove baze brojeva i adresa.

Nadzirane osobe, operator usluga s posebnom tarifom IT JEDAN i davatelj sadržaja MAGUS MUNDI očitovali su se tijekom postupka, najprije na usmenoj raspravi 16. ožujka 2018., zatim IT JEDAN dopisom od 20. ožujka 2018. te MAGUS MUNDI dopisom od 22. ožujka 2018., potom IT JEDAN 28. ožujka 2018. prilikom inspekcijskog pregleda i očevida te naknadno dopisom od 5. travnja 2018. i konačno prilikom davanja iskaza 29. svibnja 2018.

Inspekcijski nadzor okončan je 11. lipnja 2018. zaprimanjem dopisa Hrvatskog Telekoma d.d. iz Zagreba. Svi zapisnici i bilješke s dokazima, izjave nadziranih osoba i svjedoka, neposredna opažanja inspektora elektroničkih komunikacija te dokazi u elektroničkom obliku (podrobni ispisi računa, distribucijske liste SIM-ova, aktivacije SIM-ova, lokacije pokretne opreme i dr. podaci pohranjeni na DVD-u) nalaze se u spisu.

Provedenim inspekcijskim nadzorom inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a utvrdio je — da je IT JEDAN, kao operator usluga s posebnom tarifom, brojeve 064 510 510 i 064 640 640 namijenjene za pružanje usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu dodijelio davatelju sadržaja MAGUS MUNDI prema Ugovoru o najmu brojeva s dodanom vrijednošću sklopljenim 2011. (dalje: Ugovor), suprotno odredbama o primarnoj i sekundarnoj dodjeli iz članka 70. ZEK-a te članka 8. Pravilnika o dodjeli, jer su predmetni brojevi, primarno dodijeljeni operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, odnosno preneseni 2014. operatoru B.net Hrvatska d.o.o. iz Zagreba (VIPnet d.o.o.), a potom 2015. operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba, sekundarno već dodijeljeni IT JEDAN te dalje nisu smjeli biti dodjeljivani, — da je IT JEDAN u studenom i prosincu 2017. te siječnju i veljači 2018. uporabom automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja slao SMS-ove u svrhu izravne promidžbe s neregistriranih *pre-paid* brojeva 385998659655, 385998659152, 385998659722, 385998661818, 385998659728, 385998661297, 385998661737, 385998661042, 385998661860, 385989130633, 385989150777, 385989150592, 385989152481, 385989152500, 385989150717 i 385997413481, na broj 38591xxxxxxx bez prethodno pribavljene privole pretplatnika D.K. iz O., suprotno odredbi članka 107. stavka 1. ZEK-a,

- da je IT JEDAN u studenom i prosincu 2017. te siječnju i veljači 2018. na broj 38591xxxxxxx pretplatnika D.K. iz O. u svrhu izravne promidžbe slao SMS-ove s neregistriranih *pre-paid* brojeva 385998659655, 385998659152, 385998659722, 385998661818, 385998659728, 385998661297, 385998661737, 385998661042, 385998661860, 385989130633, 385989150777, 385989150592, 385989152481, 385989152500, 385989150717 i 385997413481, u kojima se prikriva identitet pošiljatelja te ne daje mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, suprotno odredbi članka 107. stavka 3. ZEK-a;
- da je IT JEDAN u studenom i prosincu 2017. te siječnju i veljači 2018. na broj 38591xxxxxxx pretplatnika D.K. iz O. u svrhu izravne promidžbe slao SMS-ove s neregistriranih *pre-paid* brojeva 385998659655, 385998659152, 385998659722, 385998661818, 385998659728, 385998661297, 385998661737, 385998661042, 385998661860, 385989130633, 385989150777, 385989150592, 385989152481, 385989152500, 385989150717 i 385997413481, bez jasne informacije o operatoru usluga s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate usluga te osiguranja posebne zaštite djece, suprotno odredbi članka 43. stavka 3. Pravilnika o uslugama,
- da je IT JEDAN u studenom i prosincu 2017. te siječnju i veljači 2018. na broj 38598xxxxxxx pretplatnika L.I. iz Z. slao SMS-ove s neregistriranih *pre-paid* brojeva 385998661145, 385998661226, 385998661818, 385998661187, 385998659680, 385989150717, 385989150777, 385989152481, 385989152500, 385997413481 i 385998659722, kršeći gore navedene odredbe ZEK-a i Pravilnika o uslugama (crtice 2-4),
- da je IT JEDAN u svibnju 2018. na broj 38599xxxxxxx pretplatnika Z.U. iz Z. slao SMS-ove s neregistriranih *pre-paid* brojeva 385989051759, 385989050261, 385995918862, 385995918828, 385989051174, 385995917944, 385995918093 i 385989047793, kršeći gore navedene odredbe ZEK-a i Pravilnika o uslugama (crtice 2-4),
- da IT JEDAN i MAGUS MUNDI ne posjeduju niti jednu privolu korisnika ili pretplatnika usluga u Republici Hrvatskoj,
- da je IT JEDAN s gore navedenih, neregistriranih brojeva s unaprijed plaćenom uslugom s kojih su slane poruke pretplatnicima D.K. iz O. i L.I. iz Z., tijekom gore navedenog razdoblja uporabom automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja poslao na brojeve drugih korisnika (pretplatnika) svih mobilnih mreža u Republici Hrvatskoj preko 640.000 SMS-ova, uz osnovanu sumnju u kršenje gore navedenih odredbi ZEK-a i Pravilnika o uslugama (crtice 2-4), jer ne posjeduje niti jednu privolu niti ispis sadržaja,
- da je IT JEDAN s gore navedenih, neregistriranih brojeva s unaprijed plaćenom uslugom s kojih su slane poruke pretplatniku Z.U. iz Z., tijekom gore navedenog razdoblja uporabom automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja poslao na brojeve drugih korisnika (pretplatnika) svih mobilnih mreža u Republici Hrvatskoj preko 255.000 SMS-ova, uz osnovanu sumnju u kršenje gore navedenih odredbi ZEK-a i Pravilnika o uslugama (crtice 2-4), jer ne posjeduje niti jednu privolu niti ispis sadržaja,
- da je IT JEDAN radi slanja SMS-ova vršio nadoplate računa za sve gore navedene neregistrirane brojeve u različitim iznosima (55,00 kn, 110,00 kn i 220,00 kn) odnosno sveukupno više od 250.000,00 kn u kritično vrijeme, tj. od kolovoza 2017. do veljače 2018. te u svibnju 2018. i da je za prodane mu HT Simpa e-bonove (uključujući TELE2 e-bonove i bonbon e-bonove po 22,00 kn, 44,00 kn, 55,00 kn, 110,00 kn i 220,00 kn) izdano 27 faktura od distributera Margento tehnologije d.o.o. iz Zagreba u ukupnom iznosu od 346.098,50 kn,
- da je IT JEDAN obavio kupnju 350 SIM-ova s neregistriranim brojevima s kojih su slani neželjeni SMS-ovi (najmanje s 24 ovdje navedena broja) kod EUROAGRAM TIS d.o.o. iz Zagreba za što su mu 13. prosinca 2017. i 28. veljače 2018. izdane fakture u ukupnom iznosu od 5.852,00 kn,

- da je IT JEDAN tijekom cijele 2017. i u prvom tromjesečju 2018. sukladno Ugovoru obračunavao MAGUS MUNDI troškove SIM-ova (HT Simpa Start paketi i bonbon) te troškove nadoplata računa (HT Simpa e-bonovi i TELE2 bonovi), kako je to sve specificirano u obračunima i isplatama prihoda pa je tako u obračunima za studeni i prosinac 2017. te siječanj i veljaču 2018. ukupno obračunato 50.372,80 kn na ime mjesečne pretplate,
- da je IT JEDAN slao SMS-ove sa svih gore navedenih, neregistriranih brojeva putem elektroničke komunikacijske opreme postavljene u svom sjedištu u Selskoj ulici 90a u Zagrebu, što je utvrđeno putem pristupnog operatora Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba lociranjem preko osnovnih postaja pokretne mreže (zakonska obveza operatora za pohranjivanjem IMSI i IMEI brojeva sredstava za komuniciranje i lokacije početne uspostave usluge),
- da IT JEDAN ostvaruje pristup krajnjim korisnicima putem mrežnog operatora TERRAKOM d.o.o iz Zagreba, Radnička cesta 48 (direktor i 100% vlasnik IT JEDAN ujedno je direktor i suvlasnik TERRAKOM-a u dijelu od 35%, a IT JEDAN suvlasnik u dijelu od 25%).

Uzimajući u obzir da je ogroman broj korisnika usluga u Republici Hrvatskoj izložen nezakonitom postupanju tj. neželjenim elektroničkim komunikacijama, inspektor elektroničkih komunikacija je privremenim rješenjima od 3. travnja i 29. svibnja 2018. naložio operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba blokadu svih gore navedenih neregistriranih *pre-paid* brojeva radi zaštite korisnika usluga od maltretiranja i dovođenja u zabludu o besplatnim pozivima na 064 510 510 i 064 640 640 odnosno zavaravanja opisanog u članku 49. stavka 2. ZEK-a, jer cijena poziva iz fiksne mreže iznosi 3,49 kn, odnosno 6,99 kn, a iz mobilne mreže 4,78 kn, odnosno 8,41 kn.

Nadzirane osobe očitovale su se u provedenom inspeksijskom nadzoru potpuno nesuvislo, odnosno njihove izjave su proturječne i nemaju veze s činjenicama te otkrivaju nepoznavanje propisa za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a koju (djelatnost) obavljaju na temelju općeg ovlaštenja HAKOM-a.

Tako IT JEDAN i MAGUS MUNDI izjavljuju da ne koriste predmetne neregistrirane brojeve s kojih su slane poruke, da ne znaju za sadržaj poruka niti posjeduju ispise istih, odnosno da IT JEDAN ne iznajmljuje te brojeve MAGUS MUNDI. Obje nadzirane osobe izjavljuju da ne znaju koliki je trošak oglašavanja tj. kolika je cijena slanja poruka. U suštini, nadzirane osobe doslovno „nemaju pojma“ da se korisnicima šalju neželjene poruke koje upućuju na zvanje brojeva s posebnom tarifom 064 510 510 i 064 640 640. Tvrdе da ne oglašavaju sami sebe, već da to radi konkurentsko društvo, vjerojatno operator SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba pa proizlazi da isti šalje poruke korisnicima u RH u kojima oglašava njihove brojeve usluga s posebnom tarifom 064 510 510 i 064 640 640 (!), a po kojima oni ostvaruju prihode (zarada MAGUS MUNDI je npr. samo u siječnju 2018. iznosila 30.879,14 kn).

Nadzirane osobe pak nadalje izjavljuju da su znali za navedene nepravilnosti, ali da nisu nikada ništa poduzeli, kao i da je MAGUS MUNDI bio jednom pozvan od strane Ministarstva gospodarstva radi poruka vezanih za općenje sa životinjama (op. za nadati se da je ostalo samo na porukama). Također, ne znaju tko je odgovoran za pružanje usluga s posebnom tarifom sukladno zakonskim i podzakonskim propisima, kojima ne znaju izgovoriti niti naziv pa tako IT JEDAN navodi da je odgovoran MAGUS MUNDI, a ovaj to pretpostavlja.

Nadalje, IT JEDAN navodi da on i nije operator usluga s posebnom tarifom (sic), da ne posjeduje SIM-ove s kojih su slane poruke tj. više ih nema, da IT JEDAN samo omogućava tehničku platformu drugim operatorima i da se elektronička komunikacijska oprema nalazi na adresi

Radnička cesta 48 u Zagrebu. Na kraju, ne osporava niti jedan dokaz u postupku inspekcijskog nadzora, ali se protivi zaključcima.

Odgovorna osoba IT JEDAN Igor Tatarević iz Samobora je i nakon usmene rasprave provedene u HAKOM-u 16. ožujka 2018., odnosno davanja iskaza u HAKOM-u 29. svibnja 2018. vršio nadoplate neregistriranih *pre-paid* brojeva s kojih su slane poruke pretplatniku Z.U. iz Z., kršeći gore navedene odredbe ZEK-a i Pravilnika o uslugama (crtice 2-4) pa je tako, iako je 29. svibnja 2018. dao iskaz kako ne posjeduje SIM-ove, 1. lipnja 2018. izvršio nadoplatu računa u iznosu od 55,00 kn za broj 385995917944. Takvo bahato i iskrivljeno postupanje Igora Tatarevića bit će sankcionirano podnošenjem optužnih prijedloga za svako djelo prekršaja iz ZEK-a.

Zaštita pretplatnika ili korisnika usluga od neželjene elektroničke komunikacije uređena je člankom 107. ZEK-a, kojim je propisano da je uporaba automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja za slanje SMS-ova u svrhu izravne promidžbe i prodaje dopuštena samo uz prethodno pribavljenu privolu te da je zabranjeno slanje SMS-ova u kojima se prikriva identitet pošiljatelja i ne daje mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije bez naknade. Također, odredbom članka 49. ZEK-a zabranjeno je operatorima usluga s posebnom tarifom prikrivanje cijena usluga i dobnog ograničenja korištenja uslugom prilikom oglašavanja. Podrobna pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom propisana su Pravilnikom o uslugama pa tako članak 43. odgovornost za pružanje ili promidžbu usluga stavlja na operatora, koji se ne može izuzeti odgovornosti sklapanjem ugovora s davateljem sadržaja te je obvezan osigurati promidžbene aktivnosti prema korisnicima usluga s jasnim i nedvojbenim informacijama o operatoru usluga, uvjetima pružanja usluge, cijeni i načinu naplate i osigurati posebnu zaštitu djece.

Način dodjele brojeva uređen je člankom 70. ZEK-a te dodjela brojeva može biti primarna ili sekundarna. Broj dodijeljen od HAKOM-a primarnom dodjelom operator može dodijeliti sekundarnom dodjelom drugom operatoru ili krajnjem korisniku usluga. Drugačiji način postupanja ili daljnje dodjeljivanje brojeva nije propisano odnosno dopušteno Pravilnikom o dodjeli koji uređuje način i postupak dodjele brojeva.

Inspektor elektroničkih komunikacija upoznat će Vijeće HAKOM-a o činjenicama utvrđenim u ovom inspekcijskom nadzoru radi pokretanja postupka iz članka 33. ZEK-a, u kojem će se provjeriti usklađenost obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s uvjetima iz općeg ovlaštenja operatora usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba za davatelja sadržaja MAGUS MUNDI d.o.o. iz Svete Nedelje, posebno u pogledu elektroničke komunikacijske opreme koju koristi u pružanju usluga, svih brojeva koje koristi u pružanju tj. oglašavanju usluga kao i sadržaja oglašavanja te svih brojeva usluga s posebnom tarifom.

Nastavno na sve izneseno, budući da operator usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba opetovano obavlja usluge suprotno odredbi članka 107. stavke 1. i 3. ZEK-a, što predstavlja teško kršenje zakona i kažnjivo je po članku 119. stavku 1. točki 62. ZEK-a, budući da opetovano postupaju suprotno odredbi članka 49. stavka 2. ZEK-a, što je kažnjivo po članku 120. stavku 1. točki 21. ZEK-a, budući da opetovano postupaju protivno odredbi članka 43. Pravilnika o uslugama, što je kažnjivo po članku 120. stavku 1. točki 15. ZEK-a, budući da je postupio suprotno odredbi članka 70. ZEK-a odnosno članka 8. Pravilnika o dodjeli, inspektor elektroničkih komunikacija je radi zaštite javnog interesa i prava građana, a uzimajući u obzir upornost nadziranih osoba u postupanju protivno zakonu, kao i da više ne postoji potreba za privremenim rješenjima, na temelju članka 112. stavka 1. točke 9. ZEK-a te članka 96. i članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

**INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA**

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

Dostaviti:

1. IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. MAGUS MUNDI d.o.o., Ljubljanska 16, Brezje, 10431 Sveta Nedelja – UP-osobna dostava
3. TERRAKOM d.o.o., Radnička cesta 48, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
5. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
6. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
7. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10000 Zagreb – osobna dostava
8. U spis