

KLASA: UP/I-344-07/17-01/129
URBROJ: 376-05-18-14
Zagreb, 22. siječnja 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) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorima usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb i VALNET-MAR d.o.o., Trg slobode 9, Dubrava inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba da kod pružanja usluga koje se ostvaruju višestrukim slanjem/primanjem SMS/MMS-a putem kratkog koda 888999 omogući prekidanje usluga slanjem besplatnog SMS-a sadržaja „STOP + naziv usluge“ i/ili samo „STOP“, tako da takva poruka zaustavi sve usluge koje krajnji korisnik koristi putem tog kratkog koda.
2. Nalaže se operatoru IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba da kod pružanja usluga koje se ostvaruju višestrukim slanjem/primanjem SMS/MMS-a putem kratkog koda 888999 krajnjim korisnicima uz kratki kod i cijenu jasno naznači način prekidanja usluge sukladno točki 1. rješenja.
3. Operator usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba obavezan je odmah po primitku ovog rješenja započeti postupati prema naloženom u točkama 1. i 2. rješenja.
4. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje ovog tijela od 9. studenog 2017., KLASA: UP/I-344-07/17-01/115; URBROJ: 376-05-17-01.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimio je 9. studenog 2017. prijavu korisnika usluga (podaci u spisu) radi dobivanja SMS-a neprikladnog sadržaja s broja 888999 i naplate tih neželjenih SMS-a te onemogućavanja stopiranja neželjenih SMS-a, odnosno onemogućavanja prekida korištenja uslugom na kratkom kodu 888999. Korisnik je podnio predmetnu prijavu odnosno prigovor i Hrvatskom Telekomu d.d. Zagreb kao pristupnom operatoru (dalje: HT ili pristupni operator) s kojim se nalazi u pretplatničkom odnosu.

Obavljenom provjerom ispisa sadržaja primljenih i poslanih SMS-a dostavljenog u prilogu prijave utvrđeno je kako postoji osnovana sumnja da je operator usluga s posebnom tarifom IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba (dalje: IT JEDAN) pogrešnim uputama navodio korisnika na slanje poruka koje ne zaustavljaju korištenje usluge, odnosno da je onemogućavao korisnika u odjavi usluge i time istom prouzročio neosnovane troškove naplate SMS-a.

S obzirom na to da je navedeno postupanje bilo u suprotnosti s odredbom članka 48. stavka 10. točke 1. 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) inspektor elektroničkih komunikacija je radi opasnosti da veći broj korisnika bude izložen ovakvom načinu postupanja 9. studenog 2017. donio privremeno rješenje sukladno članku 45. Pravilnika o uslugama, kojim je naložio svim operatorima javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži da privremeno blokiraju dolazni i odlazni promet prema kratkom kodu 888999.

Radi utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja u obavljanju elektroničkih komunikacijskih usluga iz Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i Pravilnika o uslugama, inspektor elektroničkih komunikacija zahtjevom je od 10. studenog 2017. zatražio očitovanje IT JEDAN o svim okolnostima u svezi pružanja usluge putem kratkog koda 888999. Nastavno na dostavljeno očitovanje iz kojeg je bilo jasno da je predmetni kratki kod 888999 dijeljen između više pružatelja sadržaja, a da se ovdje zapravo radi o davatelju sadržaja VALNET-MAR d.o.o. iz Dubrave (dalje: VALNET-MAR) koji koristi SMS *chat* sučelje IT JEDAN i pruža uslugu čavrljanja pod nazivom PUSICA4, inspektor elektroničkih komunikacija je 27. studenog te 1. prosinca 2017. održao usmene rasprave, zatim 6. prosinca te ponovno 19. prosinca 2017. zatražio od HT-a detaljne ispile računa krajnjeg korisnika usluga za kritično razdoblje te 29. studenog i 15. prosinca 2017. zatražio od korisnika usluga dodatne informacije o nastalim troškovima i načinu aktivacije usluge putem predmetnog kratkog koda.

Tako provedenim inspekcijskim nadzorom inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a utvrdio je sljedeće.

Pravilnik o uslugama, u članku 48. stavku 10. točki 1. propisuje da operatori usluga s posebnom tarifom moraju krajnjim korisnicima uz kratki kod i cijenu jasno naznačiti na koji način se prekida usluga i da prekid pružanja usluge mora biti omogućen slanjem SMS-a sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“ za prekidanje svih usluga putem kratkog koda te da isti SMS ne smije biti naplaćen kao usluga s posebnom tarifom.

Operator usluga s posebnom tarifom IT JEDAN dodijelio je kratki kod 888999 davatelju sadržaja VALNET-MAR sukladno ugovoru o najmu brojeva s posebnom tarifom od 1. kolovoza 2013. VALNET-MAR, pored drugih usluga (govornih), pružao je uslugu putem kratkog koda 888999 u vlasništvu IT JEDAN s ključnim riječima PUSICA4 i TANGE4 i putem opreme IT JEDAN odnosno sučelja izrađenom po IT JEDAN.

Prilikom pružanja usluge putem kratkog koda 888999 s ključnom riječi PUSICA4 (usluga čavrljanja ili SMS *chat*) korisnik usluga doveden je u zabludu, jer mu suprotno njegovoj volji nije omogućen jednostavan prekid korištenja usluge uporabom besplatnog SMS-a sadržaja „STOP“, već je pogrešnim uputama navođen na slanje SMS-a s riječima koje ne zaustavljaju korištenje usluge. Tako mu je 9. studenog 2017. od 9:45 do 9:58 sati upućeno sedam naplatnih poruka po cijeni od 7,50 kn, odnosno nepropisno mu je naplaćen iznos od ukupno 52,50 kn. Prethodno, od 9:02 do 9:45 sati korisnik usluga poslao je četiri poruke koje nisu naplaćene kao usluge s posebnom tarifom, od kojih jednu i s riječi „Stop“ i s kojima se pokušao odjaviti, ali bezuspješno. IT JEDAN je 10. studenog 2017. izvršio trajno isključenje usluge s ključnim riječima PUSICA4 i TANGE4, 29. studenog 2017. izvijestio je pristupnog operatora o odobravanju usluga s posebnom tarifom u iznosu od 52,50 kn te je slijedom navedenog HT 30. studenog 2017. usvojio prigovor korisnika usluga i odobrio umanjenje računa za navedeni iznos. Pregledom detaljnog ispisa računa korisnika usluga za listopad i studeni 2017. HT-a nije utvrđena komunikacija između

pretplatničkog broja korisnika usluga i kratkog koda 888999 izvan komunikacije koja se odvijala prema ispisu dostavljenom po IT JEDAN, odnosno utvrđeno je da su ispisi poruka podudarni. Korisnik usluga nije se dodatno očitovao u svezi korištenja predmetne usluge (način aktivacije, dobivene informacija o usluzi, učestalost korištenja) ili drugih nastalih troškova.

Pravilnikom o uslugama propisana su pravila postupanja operatora usluga s posebnom tarifom te je člankom 43. propisano da operator usluga s posebnom tarifom, ovdje IT JEDAN, mora osigurati pravilno pružanje usluga pa tako i u slučaju sklapanja ugovora s davateljem sadržaja, ovdje VALNET-MAR, odnosno odgovoran je za bilo koju obvezu u pružanju usluga druge strane, neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti prema sklopljenom ugovoru. IT JEDAN navodi kako je on odgovoran za svoje sučelje putem kojega VALNET-MAR pruža usluge, da su u sučelju implementirane odredbe Pravilnika o uslugama i da iste ne mogu mijenjati njegovi klijenti tj. operatori usluga s posebnom tarifom, ovdje davatelj sadržaja. Navedeno je proturječno izjavi VALNET-MAR-a da su postavke u sučelju bile pogrešne odnosno u suprotnosti s odredbama Pravilnika o uslugama i da je VALNET-MAR odgovoran za njih, iako i nije baš upoznat sa svim odredbama Pravilnika o uslugama vezanim za usluge s posebnom tarifom. Također, IT JEDAN pogrešno navodi kako je VALNET-MAR operator usluga s posebnom tarifom, iako se ovdje radi o davatelju sadržaja.

Nastavno na izneseno, a u svrhu zaštite svih krajnjih korisnika usluga putem kratkog koda 888999 neovisno o davatelju sadržaja na navedenom kratkom kodu, odnosno radi usklađivanja operatora usluga s posebnom tarifom IT JEDAN u pružanju usluga s posebnom tarifom prema odredbi članka 48. stavka 10. točke 1. Pravilnika o uslugama, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju odredbe članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a i odredbe članka 96., odnosno 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 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. IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. VALNET-MAR d.o.o., Trg slobode 9, 10342 Dubrava – UP-osobna dostava
3. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10000 Zagreb – osobna dostava
4. VIPnet d.o.o., Vrtini put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
5. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
6. U spis