

Klasa: UP/I-344-08/09-01/28  
Urbroj: 376-04-09-05 MB/KŽ  
Zagreb, 17. rujna 2009.

Na temelju članka 114. stavka 1. točke 19. te članka 114. stavka 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, dalje u tekstu: ZEK), a u svezi s člankom 116. ZEK-a, nakon provedenog postupka stručnog nadzora nad trgovačkim društvom MAG – D.R.I.V.E. d.o.o., Zagreb, Barčev trg 6, u svezi nepostupanja po odredbi članka 49. stavku 3. ZEK-a, nadzornik elektroničkih komunikacija donosi sljedeće

### **RJEŠENJE**

- I. Zabranjuje se trgovačkom društvu „MAG – D.R.I.V.E. d.o.o., Zagreb, Barčev trg 6, da kao operator usluga s dodanom vrijednosti pruža uslugu s dodanom vrijednosti uporabom broja 060/888 505 u televizijskom programu „Jackpot“ nakladnika Otvorena televizija Zagreb d.d. (OTV).
- II. Zabranjuje se korištenje usluge platforme „KVIZ“ na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi trgovačkog društva OT-Optima Telekom d.d.(OT) uporabom koje je otvoren pristup za korisnike – pozivatelje broja 060/ 888 505 u tijeku emisije „Jackpot“ OTV-a.
- III. Kao mjeru za onemogućavanje pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom broja 060/888 505 u emisiji „Jackpot“ OTV-a, pristupnom operatoru OT-Optima Telekom d.d. nalaže se blokada pristupa broju 060/888 505,
- IV. Izvršenje rješenja (naloga iz točke I., II. i III.) započinje dostavom rješenja trgovačkom društvu MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. iz Zagreba, Barčev trg 6 i trgovačkom društvu OT-Optima Telekom d.d., Bani 75 a, 10010 Zagreb.
- V. Ovo rješenje objavit će se u „Narodnim novinama“ i na službenim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

### **Obrazloženje**

Trgovačko društvo „MAG – D.R.I.V.E.“ d.o.o. iz zagreba, Barčev trg 6 (dalje: operator) ima propisanu Prethodnu obavijest o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga – usluga s dodanom vrijednosti. Sukladno navedenom MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. je Operator usluga s dodanom vrijednosti i dužan je pridržavati se ZEK-a i *Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga* („Narodne novine“ broj 154/08), dalje u tekstu: Pravilnik.

Dana 13. srpnja 2009. godine Agencija za elektroničke medije obavijestila je HAKOM da se operator ne pridržava ZEK-a i Pravilnika.

Ujedno je zaprimljeno više telefonskih pritužbi korisnika – pozivatelja broja usluge s dodanom vrijednosti 060/888 505, koji navode da je prigodom uporabe navedenog broja u televizijskoj emisiji „Jackpot“ nakladnika Otvorena televizija Zagreb d.d. (dalje u tekstu: OTV) da je operator prijevarno postupao, te izvršio nezakonitu naplatu poziva čime je uzrokovana šteta krajnjim korisnicima.

Postupajući u skladu sa svojim zakonskim ovlastima nadzornik je odlučio obaviti stručni nadzor nad radom operatora.

Radi utvrđivanja činjenica nadzornik je proveo ispitvanje rada operatora. Dana 11. kolovoza 2009. godine, u terminu od 12 00 do 14 00 sati, za vrijeme televizijskog programa „Jackpot“ nakladnika OTV-a nadzornik je neposrednim uvidom utvrdio da operator ne postupa sukladno članku 49. stavak 3. ZEK-a. Naime, prilikom upućivanja poziva nije bilo obavezne najave cijene poziva i početak naplate, te nije bio omogućen prekid poziva nakon najave, a kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge. Korisnicima je odmah po uspostavi veze dana neistinita tonska signalizacija zauzeća linije dužine trajanja 3 sekunde, nakon čega je slijedio prekid veze prema pozivatelju. O provedenom ispitivanju rada sačinjena je službena bilješka koja je sastavni dio spisa predmeta.

U nastavku postupka operator je dopisom HAKOM-a od 18. kolovoza, zaprimljenim 31. kolovoza 2009. godine obaviješten o provođenju stručnog nadzora i od njega je zatraženo očitovanje, te dostava mjerodavnih podataka i dokumenata. Operator je dana 08. rujna 2009. godine i dopunom od 16. rujna 2009. godine dostavio svoje očitovanje u kojem se djelomično očitovao na zatraženo te navodi kako je postupao sukladno ZEK-u.

Nadalje, o postupku stručnog nadzora dana 18. kolovoza 2009. obaviješten je i pristupni operator OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: pristupni operator), od kojega je zatražena dostava tabličnih ispisa u elektronskom obliku svih poziva broja 060/888 505 za vremensko razdoblje od 01. lipnja 2009. do 16. kolovoza 2009. godine. Dodatnim dopisom od 09. rujna 2009. zatraženo je da pristupni operator dostavi ispise poziva i za razdoblje od 17. kolovoza 2009. do 08. rujna 2009. Pristupni operator je dostavio je tražene ispise poziva.

O provođenju postupka stručnog nadzora nad operatorom izvještana je i Agencija za elektroničke medije, radi provođenja postupaka iz njezine nadležnosti.

Radi daljnjeg utvrđivanja činjenica, dana 11. rujna 2009. nadzornik je neposrednim uvidom kod pristupnog operatora pribavio dodatne podatke o načinu rada i uporabe platforme - „KVIZ“ koja je vlasništvo pristupnog operatora i koju koristi operator za potrebe u emisiji „Jackpot“ i to uporabom broja 060/888 505. O provedenoj radnji sačinjena je službena bilješka koja je potpisana i ovjerena od strane OT i koja je sastavni dio spisa predmeta.

Nadzornik je na temelju prikupljenih činjenica utvrdio da operator nije na početku svakog poziva broja 060/888 505 svakom korisniku osigurao najavu cijene poziva i početak naplate poziva kako bi bila ostvarena mogućnost prekida poziva nakon najave, odnosno prije početka naplate poziva, što je propisano u članku 49. stavak 3. ZEK-a.

Nadalje, u tijeku emitiranja emisije „Jackpot“ u razdoblju od 1. lipnja 2009. do 8. rujna 2009. operator je povremeno ukidao propisanu najavu poruku (najavu cijene poziva i

početak naplate), a umjesto nje je uključivana tonska signalizacija zauzeća linije, te je poziv ubilježen kao ostvaren i provedena je naplata istog.

Iz dobivenih ispisa svih poziva vidljivo je da je u onim slučajevima u kojima je nakon poziva korisnika bila puštena najavna poruka vrijeme bez naplate iznosilo 9 sekundi. (*CONNECT TIME-TIME STAMP tj. razlika vremena početka aktiviranja naplate i vremena pristupa pozivatelja broja 060/888 505 = 9 sek.*). Međutim, u onim slučajevima kada nije bila puštena najavna poruka, već je bila postavljena tonska signalizacija zauzeća linije koja traje 3 sekunde (*CONNECT TIME – TIME STAMP = 3 sek.*), korisnicima su naplaćeni pozivi.

Obrađeni podatci pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom broja 060/888 505 su prikazani u Tablici 1.

*Tablica 1*

Broj ostvarenih poziva usluge 060/888 505 u emisiji „Jackpot“		Broj poziva koji su dobili propisanu najavnu poruku	Broj poziva koji nisu dobili propisanu najavnu poruku (samo znak zauzeća)
Od 01.06. 2009. do 30.06.2009.	214494	662	213 832
Od 01.07. 2009. do 31.07.2009.	144 103	25 198	118 905
Od 01.08. 2009. do 31.08.2009.	93 826	28 337	65 489
Od 01.09. 2009. do 08.09.2009.	20348	8 892	11 456
Sveukupno od 01.06.2009. do 08.09.2009.	472771	63 089	409 682

Uvidom u obrađene rezultate iz Tablice 1. nepobitna je činjenica da je isključenjem propisane najavne poruke te postavljanjem zavaravajuće i lažne tonske signalizacije „zauzeća linije, operator u periodu od 01. lipnja 2009. do 08. rujna 2009. godine u 409.682 slučaja počinio štetu pozivateljima. Šteta se sastoji u tome da su pozivatelji pogrešno vjerovali da nisu ostvarili vezu jer su imali signal „zauzeća linije“), pa su zbog toga i dalje opetovano pozivali isti broj 060/888 505, a zapravo nisu znali da su svi takvi pozivi kod njihovih ugovornih operatora zabilježeni kao realizirani (u trajanju 3 sek.) i kao takvi stavljani u obračun te naplaćeni putem računa prema ugovornom korisniku.

Napominje se da je člankom 35. stavak 1. i 2. Pravilnika utvrđeno da su način i uvjeti obavljanja usluga s dodanom vrijednosti uključujući mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s dodanom vrijednosti, pobliže opisane u Pravilima postupanja Dodatka 5. (Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti). Člankom 7. stavak 1. i 2. Dodatka 5 je pobliže opisano da operator usluge s dodanom vrijednosti mora osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi i cijena poziva i početak naplate te da je potrebno omogućiti prekid poziva nakon najave i to u roku od najmanje 2 sekunde prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

Budući da operator nije tako postupio prema svim pozivima korisnika koji su nazivali broj 060/888 505 u emisiji „Jackpot“ OTV-a, nego je kod 409.682 poziva korisnika stavio zavaravajuću i lažnu tonsku signalizaciju „zauzeća linije“, povrijeđena je odredba članka 49. stavka 3. ZEK-a.

Slijedom navedenog, nadzornik elektroničkih komunikacija je sukladno člankom 114. stavka 1. točka 19. i stavka 6. ZEK-a odlučio kao u točkama I., II i III. ovog rješenja.

Temeljem članka 116. stavka 1. ZEK-a operator je dužan postupiti po rješenju nadzornika elektroničkih komunikacija. U suprotnom, bit će mu izrečena upravna mjera u novčanom iznosu u visini do dvadesetostruke prosječne plaće u Republici Hrvatskoj u proteklom tromjesečju. Svaka slijedeća upravna mjera izriče se u dvostrukom iznosu, sve sukladno članku 116. stavku 4. i 5. ZEK-a.

Temeljem članka 14. stavka 4. ZEK-a ovo rješenje objavit će se na službenim stranicama HAKOM-a, te u „Narodnim novinama“.

#### **UPUTA O PRAVNOM LIJEKU**

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

*Glavni nadzornik elektroničkih komunikacija*

*Miroslav Belužić, dipl.ing.el.*

#### *Dostaviti:*

- *Naslovu (osobnom dostavom)*
- *OT-Optima telekom d.o.o., Bani 75 a, 10 010 Zagreb (osobnom dostavom)*
- *Agencija za elektroničke medije, Jagićeva 31, Zagreb (osobnom dostavom)*

*Pismohrani (ovdje)*

