

KLASA: UP/I-344-08/10-01/25  
URBROJ: 376-09-10-3 MB/MB  
Zagreb, 15. ožujka 2010. godine

Na temelju članka 49., članka 114. stavka 1. točke 17. i 19. i stavka 6. te članka 116. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08; dalje u tekstu: ZEK), članka 5. stavaka 2., 3. i 5., članka 7. stavka 10. Dodatka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/08; dalje u tekstu: Dodatak 5. Pravilnika) i članka 49. stavka 1. ZEK-a, u skladu s člankom 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje u tekstu: ZUP), nakon provedenog postupka stručnog nadzora nad trgovačkim društvom ELITVOX d.o.o., Lavoslava Ružičke 28, 10000 Zagreb, u svezi ne postupanja po odredbama Dodatka 5. Pravilnika i ZEK-a, nadzornik elektroničkih komunikacija Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, donosi sljedeće

### **RJEŠENJE**

I Nalaže se trgovačkom društvu ELITVOX d.o.o., Lavoslava Ružičke 28, 10000 Zagreb, da u roku 3 dana od zaprimanja ovog rješenja, uskladi sa ZEK-om i Dodatkom 5. Pravilnika:

1. Pružanje usluga s dodanom vrijednosti koje daje uporabom telefonskih brojeva s dodanom vrijednosti te putem adresa (SMS kratkog koda).
2. Sve promotivne aktivnosti/oglašavanje usluga s dodanom vrijednosti koje objavljuje u oglasima javnih glasila, putem televizije ili nekog drugog audio-vizualnog medija, vizualnim promotivnim materijalima, internetom i na drugi način.

II U slučaju ne postupanja po rješenju, nadzornik elektroničkih komunikacija izreći će odgovornoj osobi u trgovačkom društvu iz točke I. ovog rješenja, upravnu mjeru izraženu u novčanom iznosu u visini do dvadesetostruke prosječne plaće u Republici Hrvatskoj u proteklom tromjesečju. Svaka sljedeća upravna mjera izriče se u dvostrukom iznosu.

III Ovo rješenje objavit će se na službenim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

### ***Obrazloženje***

Nadzornik elektroničkih komunikacija Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: nadzornik) je dopisom od 03. veljače 2010. godine obavijestio trgovačko društvo ELITVOX d.o.o., Lavoslava Ružičke 28, 10 000 Zagreb, o pokretanju postupka stručnog nadzora u svezi primjene ZEK-a i Dodatka 5. Pravilnika te pozvao istoga da dostavi traženu dokumentaciju. Nadzornik je u dopisu istaknuo da je predmet stručnog nadzora utvrđivanje postupanja trgovačkog društva ELITVOX d.o.o., Lavoslava Ružičke 28, 10 000 Zagreb; (dalje u tekstu: operator usluga s dodanom vrijednosti), prigodom promoviranja usluga s dodanom vrijednosti i to promotivnom aktivnosti provedenom objavljenim oglasima za uslugu uporabom brojeva 064 603 604, 064 613 613, 064 613 614, 064 650 650 i adresa (SMS kratkih kodova) 66087, 66310 i 66410 u javnom glasilu - tisak „Večernji list“ od 20. siječnja 2010. godine, 38. stranica.

Naime, operator usluga s dodanom vrijednosti je putem Obavijesti Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) od 18. prosinca 2009. godine (Ur. broj: 376-12-09-162) upozoren i pozvan da u potpunosti uskladi svoje postupanje sukladno ZEK-u i Dodatku 5. Pravilnika, u protivnom će HAKOM provesti postupak stručnog nadzora.

S obzirom na navedenu Obavijest nadzornik je radi utvrđenja činjeničnog stanja, dopisom od 03. veljače 2010. godine pokrenuo postupak stručnog nadzora. Neposrednim uvidom u javna glasila nadzornik je utvrdio (Provjera broj: 36) da operator usluga s dodanom vrijednosti, prigodom oglašavanja u javnom glasilu - tisak „Večernji list“ od 20. siječnja 2010. godine, stranica 38., ne postupa sukladno:

- članku 5. stavku 2. Dodatka 5. Pravilnika i članku 49. stavku 1. ZEK-a, na način da je u oglasima prikrivena tj. uopće nije navedena obavijest o dobnom ograničenju usluge, (npr. +18) koja upozorava da se radi o usluzi namijenjenoj samo punoljetnim osobama,
- članku 5. stavku 3. Dodatka 5. Pravilnika, i to na način da naznaka cijena nije do adrese (SMS kratkog koda) i nije pisana na isti način (font, veličina, oblik),
- članku 5. stavku 5. Dodatka 5. Pravilnika, i to na način da uz objavljene oglase nisu sadržani propisani podaci (naziv, puna adresa sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti te kontakt telefonski broj) operatora usluga s dodanom vrijednosti, a za kojeg je u ovom slučaju utvrđeno da je: ELITVOX d.o.o. Lavoslava Ružičke 28, 1000 Zagreb, MB: 080706657,
- članku 7. stavku 10. Dodatka 5. Pravilnika, i to na način da uz adresu (SMS kratki kod) i cijenu, nije istaknut i način prekida uporabe SMS usluge.

Dana 12. veljače 2010. godine HAKOM je zaprimio očitovanje operatora usluga s dodanom vrijednosti u kojem ističe da je objavljeni oglas u javnom glasilu - tisak „Večernji list“ imao sve zakonom predviđene elemente, ali ne i predviđene pravilnikom koji je naknadno donesen.

Operator usluga s dodanom vrijednosti ističe da je razlog zbog kojega je došlo do propusta, nestručno skeniran oglas od strane stručne službe javnog glasila - tisak „Večernji list“ imajući puno povjerenje da će isti objaviti oglas kako su željeli u skladu s pozitivnim propisima, ali propustom zbog nedovoljne kontrole nad stručnom službe navedenog javnog glasila koji su nestručno skenirali oglas, prvi put se dogodio prekršaj koji se više neće ponoviti i predlaže donošenje odluke o obustavi postupka.

U odnosu na navode operatora usluga s dodanom vrijednosti isti je priznao i time potvrdio neusklađenost nezakonitog postupanja promotivnog oglašavanja s odredbama ZEK-a i Pravilnika, cit: „ovaj prekršaj se dogodio prvi put“.

U privitku očitovanja, operator usluga s dodanom vrijednosti nije dostavio svu zatraženu dokumentaciju na koju je za potrebe stručnog nadzora bio pozvan.

U vezi s navedenim razvidno je da je operator usluga s dodanom vrijednosti postupao u suprotnosti s člankom 5. stavkom 2. Dodatka 5. Pravilnika i člankom 49. stavkom 1. ZEK-a, kojima

je zabranjeno obmanjivanje i svako dovođenje u zabludu korisnika pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne prosječnom korisniku da donese odluku o uporabi usluge, člankom 5. stavkom 3. Dodatka 5. Pravilnika, budući da svaki oglas mora sadržavati naznaku cijene, koja će se nalaziti do adrese, pisana na isti način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge, ...itd.) te stavkom 5. istog, kojim je propisano da je potrebno uz svaki objavljeni oglas za uslugu u javnim glasilima objaviti, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti. Također je razvidno, da je operator usluga s dodanom vrijednosti postupao u suprotnosti s člankom 7. stavkom 10. Dodatka 5. Pravilnika kojim je propisano da kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruje slanjem SMS poruka, potrebno je jasno naznačiti na koji način se prekida uporaba usluge. Korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporaba usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke određenog sadržaja (npr. »STOP«) korisnik može prestati s uporabom usluge.

Kako je iz objavljenih oglasa u javnom glasilu - tisak „Večernji list“ te očitovanja operatora usluga s dodanom vrijednosti nesporno da isti postupava suprotno navedenim odredbama Dodatka 5. Pravilnika i ZEK-a, nadzornik je temeljem članka 49., članka 114. stavka 1. točke 17. i točke 19., stavka 6. ZEK-a, članka 5. i članka 7. Dodatka 5. Pravilnika, te sukladno članku 96. ZUP-a, riješio kao u izreci ovog rješenja.

Temeljem članka 116. stavka 1. ZEK-a operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan postupiti po rješenju nadzornika elektroničkih komunikacija. Ne postupanje po rješenju nadzornika povlači izricanje upravne mjere izražene u novčanom iznosu u visini do dvadesetostruke prosječne plaće u Republici Hrvatskoj u proteklom tromjesečju. Svaka sljedeća upravna mjera izriče se u dvostrukom iznosu, sve sukladno članku 116. stavku 4. i 5. ZEK-a.

#### **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:

- ELITVOX d.o.o., Lavoslava Ružičke 28, 10 000 Zagreb - osobnom dostavom,
- spis