

KLASA: UP/I-344-07/16-01/66

URBROJ: 376-04-17-8

Zagreb, 8. svibnja 2017.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb na temelju članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se inspekcijski nadzor pokrenut po službenoj dužnosti nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenuo je inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb (dalje: operator) na temelju zajedničke prijave N. i T. P. iz Z. od 15. odnosno 16. studenog 2016. (dalje: podnositelj). Prema navodima u prijavi operator je tijekom 2016. nedozvoljeno pozivao telefonske brojeve podnositelja, sklapao ugovore na daljinu bez njihova pristanka, manipulirao s privolama te davao lažne izjave kako telefonom tako i u pisanim odgovorima podnositeljima.

Slijedom navoda u prijavi inspektor elektroničkih komunikacija obavio je 24. veljače 2017. inspekcijski pregled nad operatorom te utvrdio sljedeće.

Pozivi upućeni na telefonske brojeve podnositelja, a za koje podnositelj navodi da predstavljaju neželjenu drsku i agresivnu promidžbu, operator je ostvarivao radi davanja obavijesti o uvođenju optike u zgradu podnositelja, odnosno radi besplatne ugradnje optičkih kućnih instalacija za korisnike TV i internet usluga. Pozivi su ostvareni uzimajući u obzir da je podnositelj samostalno zatražio uslugu operatora putem on-line prodaje (web stranica) i s obzirom na postojeće priključke podnositelja s prethodno odabranim suglasnostima. Nakon izmjena privola podnositelja vezanih za telefonske kontakte, 2. ožujka 2016. za T. P. te 30. ožujka 2016. za N. P., operator je ostvarivao kontakte s T. P. samo nastavno na njegove upite s web stranice.

Vezano za navode podnositelja o sklapanju ugovora na daljinu za usluge koje nisu zatražene te davanje lažnih izjava operatora o slanju potvrde prethodne obavijesti elektroničkom poštom podnositelju, utvrđeno je da navedena potvrda, a koja se inače automatski šalje elektroničkom porukom s ugovorom, nije poslana, dok je potvrdu o sklopljenom ugovoru operator poslao poštom, ali za isto ne postoji dokaz jer se radi o običnoj poštanskoj pošiljci. Međutim, za navedene nepravilnosti tj. osporavanje sklapanja ugovora s operatorom, podnositelj je oštećen kroz postupak rješavanja sporova u HAKOM-u odnosno rješenjem HAKOMA od 31. kolovoza 2016., kojim je podnositelju na njegov zahtjev omogućeno raskidanje ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Nadalje, navodi podnositelja u svezi manipuliranja s privolama odnosno negodovanje podnositelja radi povlačenja privola koje nisu niti postojale, otklonjeno je tako da je operator po prigovoru podnositelja povukao privole, za fiksne brojeve 29. travnja 2016. te mobilne brojeve 5. svibnja 2016., dok je fiksni broj T. P. po zahtjevu istoga maknut iz javnog telefonskog imenika operatora 19. prosinca 2015. Prema odredbi članka 47. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) osobni podaci krajnjih korisnika uneseni u javni imenik pretplatnika prije stupanja na snagu ZEK-a mogu i nadalje ostati uneseni u taj imenik, osim ako krajnji korisnici ne zahtijevaju drukčije, odnosno ako zahtijevaju da njihovi podaci ne budu uneseni u imenik. Također, prema odredbi istog članka ZEK-a, za bilo koju svrhu javnog imenika pretplatnika koja nije pretraživanje osobnih podataka na temelju imena i prezimena, davatelj usluge imenika mora zatražiti od krajnjeg korisnika usluga dodatnu privolu.

Inspektor elektroničkih komunikacija obavijestio je podnositelja 9. ožujka 2017. kako na temelju tako provedenog inspeksijskog nadzora nije utvrdio kršenje odredbi ZEK-a vezanih za neželjene elektroničke komunikacije i zaštitu osobnih podataka te ostavio rok od osam (8) dana za dostavljanje eventualnih primjedbi odnosno drugih činjenica koje podnositelj smatra bitnim u predmetnom postupku.

Podnositelj se inspektoru elektroničkih komunikacija očitovao uvredljivom elektroničkom porukom od 15. ožujka 2017., u kojoj u bitnome iznosi kako pobija odgovor u cijelosti, ali bez dostavljanja drugih dokaza ili navođenja drugih odlučnih činjenica.

Zaključno, sukladno članku 107. ZEK-a uporaba automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja, telefaksnih uređaja ili elektroničke pošte, uključujući SMS i MMS, u svrhu izravne promidžbe ili prodaje dopuštena je samo uz prethodnu pribavljenu privolu pretplatnika ili korisnika usluga. U predmetnom slučaju ne radi se o automatskom sustavu pozivanja. Korisnici koji ne žele primati pozive u okviru promidžbe ili prodaje putem telefona imaju mogućnost upisa u registar „NE ZOVI“, ustrojen na temelju Pravilnika o registru „NE ZOVI“ Ministarstva gospodarstva objavljenom u Narodnim novinama br. 47/2016.

Slijedom navedenog trebalo je na temelju članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješiti kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može u roku od 30 dana od 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. Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb – osobnom dostavom
2. N. P. – UP-osobna dostava
3. T. P. – UP-osobna dostava
4. U spis