

KLASA: UP/I-344-07/18-01/11

URBROJ: 376-05-18-03

Zagreb, 19. ožujka 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i članka 112. stavka 1. točke 8. 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 po službenoj dužnosti nad operatorom usluga s posebnom tarifom DIMOCO Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija, radi usklađenosti s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator usluga s posebnom tarifom DIMOCO Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija, nije postupao sukladno članku 43. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i to na način da nije ispravno pružao uslugu s posebnom tarifom na kratkom SMS kodu 860086 u djelu koji se odnosi na osiguravanje da promidžbene aktivnosti ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike.
- II. Nalaže se društvu iz točke I. da uskladi obavljanje usluga s posebnom tarifom s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i 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) na način da prilikom promidžbenih aktivnosti usluge s posebnom tarifom osigura da promidžbene aktivnosti ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike.
- III. Nalaže se operatorima mreža pokretnih elektroničkih komunikacija Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, VIPnetu d.o.o. iz Zagreba i Tele2 d.o.o. iz Zagreba kod kojih je aktiviran kratki SMS kod 860086 da po primitku ovog rješenja izvrše povrat potrošenih sredstava svim korisnicima usluga na kratkom SMS kodu 860086 koji su uputili prigovor operatoru na neosnovanu naplatu usluga s posebnom tarifom.
- IV. U slučaju neispunjavanja obveza iz ovog rješenja, inspektor elektroničkih komunikacija izreći će odgovornoj osobi operatora iz točke I. upravnu mjeru u iznosu do deset prosječnih godišnjih bruto plaća ostvarenih u Republici Hrvatskoj u prethodnoj godini. U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveza, izreći će se druga, veća novčana kazna unutar utvrđenog raspona.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija zaprimio je prijave krajnjih korisnika u kojima su korisnici tvrdili da nisu aktivirali uslugu na kratkom SMS kodu 860086, odnosno da su aktivirali uslugu kako bi se zaštitili od virusa kojim je zaražen njihov pametni telefon. S obzirom da su informacije korisnika bile nejasne, ali uvijek povezane s kratkim SMS kodom 860086 inspektor je po službenoj dužnosti započeo inspekcijski nadzor kako bi utvrdio sve činjenice vezano za prijave korisnika i utvrdio je li došlo do kršenja Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i 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). Prilikom utvrđivanja potencijalnog kršenja propisa inspektor je proveo testiranje načina aktivacije i deaktivacije usluge. Testiranjem je utvrđeno da je usluga u dijelu aktivacije i deaktivacije u skladu s propisima te da je sukladno uvjetima pružan sadržaj. Dodatno, nastavno na prijave korisnika izvršena je provjera za brojeve koje su dostavili korisnici i utvrđeno je da je proces aktivacije odnosno deaktivacije ispravno implementiran.

Međutim, testiranjem je utvrđeno da su korisnici pozivani na aktivaciju usluge na način da ih se lažno upozorava kako im je uređaj zaražen virusom te da je hitno potrebno instalirati antivirusni program kako ne bi ostali bez fotografija i ostalih podataka iz mobilnog uređaja. U realnosti, uređaji nisu bili zaraženi virusom, već se promidžba usluge s posebnom tarifom odvijala u suprotnosti s člankom 43. stavkom 3. točkom 3. Pravilnika. Naime, navedenim člankom je propisano da su operatori usluge s posebnom tarifom obvezni zaštitu korisnika tih usluga osigurati na način da promidžbene aktivnosti operatora usluga s posebnom tarifom ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike.

U konkretnom slučaju su korisnici lažnom informacijom o postojanju virusa dovedeni u zabludu kako moraju instalirati antivirusni alat koji se preuzima aktivacijom usluge s posebnom tarifom na kratkom kodu 860086.

Slijedom navedenog, inspektor je nakon izvršene provjere utvrdio da je predmetni kod dodijeljen operatoru usluga s posebnom tarifom DIMOCO Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija (dalje: DIMOCO) te zatražio očitovanje o načinu aktivacije usluge koja se aktivira ključnom riječi „SADA“ putem predmetnog koda te povezanosti s lažnom promidžbom koja je dovela korisnike u zabludu. U dostavljenom očitovanju DIMOCO navodi da su korištene ključne riječi KOD, NOW, PIN, SADA i UCI za usluge čije je oglašavanje sporno te potvrđuje da je došlo do pogreške u oglašavanju. Dodatno, u očitovanju navodi sa su i aktivacija i deaktivacija kao i naplata pruženih usluga bile u skladu s propisima. Nadalje, DIMOCO navodi da je njegova uloga prilikom pružanja usluga s posebnom tarifom tehničke prirode odnosno da je DIMOCO agregator putem kojeg ostali davatelji sadržaja pružaju svoje usluge.

Nastavno na očitovanje, s obzirom da je kratki SMS kod dodijeljen DIMOCO-u koji je prijavljen pri HAKOM-u kao operator usluga s posebnom tarifom, davatelji sadržaja nisu u smislu ZEK-a i Pravilnika odgovorni za pružanje usluga s posebnom tarifom na predmetnom kodu već je isto isključivo u nadležnosti DIMOC-a. Nadalje, s obzirom da su u postupku utvrđene nepravilnosti, a

koje su potvrđene od strane DIMOCO-a inspektor je odlučio sukladno izreci te je DIMOCO obvezan postupiti po rješenju inspektora, a ne postupanje povlači izricanje upravne mjere.

Ovo rješenje će biti objavljeno u skladu s člankom 14. stavkom 4. ZEK-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

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

S poštovanjem,

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Andro Marčev dipl. ing. prom.

Dostaviti:

1. DIMOCO Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija, e-poštom na adresu: scc@dimoco.eu
2. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10000 Zagreb, osobna dostava
3. Vipnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
4. Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d , 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
5. U spis