

KLASA: UP/I-344-07/18-01/33
URBROJ: 376-05-18-3
Zagreb, 14. rujna 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 NTH Mobile d.o.o. iz Varaždina, SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba, SL SOLUCIJE d.o.o. iz Zagreba, Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, VIPnet d.o.o. iz Zagreba te VEDEL MEDIA d.o.o. iz Sesveta, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, Zagreb da prilikom slanja SMS-ova radi promidžbe/oglašavanja usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu koje pruža putem kratkih kodova osigura:
 - 1.1. Broj na koji primatelj može bez naknade poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije;
 - 1.2. Jasnu i nedvojbenu informaciju o uvjetima pružanja usluge odnosno lako razumljiv i čitljiv opis usluge te informaciju o cijeni i načinu naplate usluge (po pozivu, duljini trajanja ili količini prometa);
 - 1.3. Jasnu i transparentnu informaciju o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu;
 - 1.4. Jasnu informaciju da se radi o uslugama neprimjerenim za djecu;
 - 1.5. Jasnu informaciju da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja *STOP + naziv usluge* ili samo *STOP*.
2. Operator usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, Zagreb obvezan je započeti s postupanjem prema naloženom u točki 1. izreke rješenja u roku od osam (8) dana od primitka rješenja.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimio je 28. veljače 2018. zahtjev Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijske uprave Zagrebačke za postupanjem po prijavi V.R.F. iz Z. radi zaprimanja neželjenog SMS-a od 7. veljače 2018. s broja 385991955798 na broj maloljetne osobe 38591xxxxxxx, odnosno radi zaprimanja poruke sadržaja neprimjerenog za djecu i s uputom da se primatelj poruke obrati na kratki kod 885025 (podaci u spisu). Nastavno na zahtjev odnosno prijavu obavljen je inspekcijski nadzor nad svim operatorima izravno i neizravno povezanim sa slanjem neželjenog SMS-a radi utvrđivanja usklađenosti obavljanja predmetne usluge tj. usluga s posebnom tarifom prema odredbama 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 o uslugama). Tako provedenim inspekcijskim nadzorom od 26. ožujka do 3. rujna 2018. u bitnome je utvrđeno kako slijedi.

Operator SL SOLUCIJE d.o.o., Budmanijeva 1, Zagreb (dalje: SL SOLUCIJE) kupio je 4. siječnja 2018. SIM karticu s neregistriranim *pre-paid* brojem 385991955798 na prodajnom mjestu iNOVINA d.d. Zagreb, 2. veljače 2018. u 17:51 sati izvršio je aktivaciju kartice kao i nadoplatu računa u iznosu od 55,00 kn (*pre-paid* Simpa) u mreži operatora Hrvatski Telekom d.d., R.F. Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT), a predmetni, neželjeni SMS sadržaja neprimjerenog za djecu poslan je maloljetnoj osobi 7. veljače 2018. u 16:59:47 sati na broj 38591xxxxxxx s lokacije u Kovinskoj ulici gdje se nalazilo sjedište operatora u kritično vrijeme odnosno bulk uređaj, što je utvrđeno putem pristupnog operatora HT-a lociranjem preko osnovnih postaja pokretne mreže.

Komunikacija prema broju 38591xxxxxxx odvijala se i ranije, od 26. lipnja do 30. listopada 2015. s drugih neregistriranih 098/099 *pre-paid* brojeva. Nakon toga komunikacija se odvijala jednosmjerno, i to od 5. studenog 2015. do 28. studenog 2017. kada su slane bulk SMS poruke, tzv. cimalice na broj 38591xxxxxxx.

Nadalje, jednosmjerna komunikacija odvijala se i u kritično vrijeme, 7. veljače 2018., potom 21. veljače te 7. i 24. ožujka 2018., kada su s neregistriranog *pre-paid* broja 385991955798 slane iste bulk SMS poruke, tzv. cimalice sljedećeg sadržaja: „POKLANJAM ti ODLICNU, SAVRSENU ma BOZANSTVENU VIJEST vezanu za osobu koja će u krevet sa tobom ito u roku od 24h i IME! Srceco, ceka te sok! Pisi KLEA 885025.“; „ODMAH na prvu cu ti prenijeti ovu ZLATNU VIJEST i uz nju prigodno upozorenje i ime! Dolaze ti u susret DVA DOGADAJA koji ce promjeniti sve! Pisi HANNA 885025.“; „Nosim ti NOVITET – Jedno IME zivot ce ti obiljeziti, uz to IME dozivjet ces PAD a nakon toga i konac istinske SRECE. To je ime prave LJUBAVI. Pisi PUKA 885025 KLEA.“; „BESPLATNO smijem javiti sms o viziji koju upravom imama – MUSKARAC, TRECA ZENA, DIJETE. Zelite li cuti u besplatnom sms-u odma pisite VIDOVITA SABINA 885025.“.

Iz ispisa sadržaja poruka poslanih 7. veljače 2018. vidljivo je da su bulk SMS poruke ili tzv. cimalice sličnog sadržaja, odnosno sadržaja neprimjerenog za djecu slane i drugim primateljima s pozivom da se obrate i na druge kratke kodove (npr. 888777, 886045 i 064 620220) primarno dodijeljene operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, Zagreb (dalje: SKYNET TELEKOMUNIKACIJE).

Neregistrirani *pre-paid* broj na kojem je zaprimljen neželjeni SMS i kojim se koristila maloljetna osoba u kritično vrijeme nalazi se u mreži operatora VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIP), a prvi puta je aktiviran 27. rujna 2007. te deaktiviran 14. listopada 2010. Drugi puta je aktiviran 19. svibnja 2015. te deaktiviran 20. listopada 2016. i naposljetku, aktiviran je treći puta 25. listopada 2017. od kada se njime koristi maloljetna osoba. Na predmetnom broju nije zabilježena komunikacija prema broju 385991955798 u veljači 2018. tj. nije bilo pokušaja uspostave komunikacije s kratkim kodom 885025 (usluga čavrljanja nije aktivirana).

Operator usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE vlasnik je kratkog koda 885025, putem kojeg pruža usluge s posebnom tarifom (primarno mu je dodijeljen od HAKOM-a), elektronička komunikacijska oprema za pružanje usluga s posebnom tarifom (bulk i računalo) u kritično vrijeme bila je smještena kod operatora SL SOLUCIJE koji je s njom upravljao po

nalogu operatora SKYNET TELEKOMUNIKACIJE, davatelj sadržaja VEDEL MEDIA d.o.o., Ivana Grande 48, Šašincev, Sesvete obavljao je poslove vezane za sadržaj poruka tj. koordinaciju rada osoba uključenih u komunikaciju između operatora i krajnjih korisnika, dok je operator NTH Mobile d.o.o., Međimurska 28, Varaždin pružao usluge interkonekcije operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE (prema operatorima HT i VIP).

Odgovornost za pružanje usluga s posebnom tarifom, u ovom slučaju usluga čavrljanja - višestruko primanje i slanje SMS-a, kao i odgovornost za promidžbu/oglašavanje takvih usluga leži na operatoru usluga s posebnom tarifom sukladno zakonskim i podzakonskim propisima.

U konkretnom slučaju radi se o neregistriranom *pre-paid* broju koji je tijekom 18 godina u mreži operatora VIP dva puta aktiviran i deaktiviran te opet aktiviran 2017., kako je to gore navedeno. Nepoznati korisnik komunicirao je s predmetnim brojem tj. kratkim kodom 885025 u 2015. odnosno koristio se uslugom čavrljanja, ali nakon zadnje poruke poslana 22. listopada 2015. nije izvršio odjavu tj. prekid korištenja usluge slanjem ključne riječi *STOP* + *naziv* usluge ili samo *STOP*. Stoga je komunikacijski sustav i nadalje povremeno slao poruke radi poticanja na daljnje korištenje usluge s posebnom tarifom jer nije imao podatak o promjeni korisnika. Slijedom navedene aktivnosti poruka sadržaja neprimjerenog za djecu pristigla je na neregistrirani *pre-paid* broj u vlasništvu maloljetne osobe koja nije niti započela komunikaciju niti joj je pružena mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije.

Dakle, slijedom navedenih okolnosti na koje operator usluga s posebnom tarifom nije mogao utjecati došlo je do slanja neželjene poruke sadržaja neprimjerenog za djecu maloljetnoj osobi, odnosno do slanja obavijesti ili tzv. cimalice kojom operator usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE želi potaknuti krajnjeg korisnika na daljnju komunikaciju tj. korištenje usluge čavrljanja.

Međutim, slanje takvih poruka predstavlja promidžbu/oglašavanje usluga za što postoje jasna pravila postupanja za operatore usluga s posebnom tarifom. Tako je odredbom članka 107. stavka 3. ZEK-a propisana zabrana slanja SMS-a u svrhu izravne promidžbe u kojim se prikriva identitet pošiljatelja i zabrana slanja SMS-a bez broja na koji primatelj može besplatno poslati zahtjev za sprječavanje daljnje komunikacije. Odredbom članka 43. Pravilnika o uslugama propisana je obveza zaštite korisnika usluga kroz davanje jasne i nedvojbene informacije o uvjetima pružanja usluge, cijeni i načinu naplate usluge, odnosno jasne i transparentne informacije o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu te obveza osiguranja posebne zaštite djece. Nadalje, odredbom članka 47. Pravilnika o uslugama propisana su pravila za promidžbu/oglašavanje usluga, odnosno obveza detaljnog opisivanja usluge u smislu da je opis usluge čitljiv i lako razumljiv korisniku, obveza pojašnjenja načina naplate bilo po pozivu, duljini razgovora ili količini prometa, obveza upozorenja da se radi o usluzi čiji je sadržaj neprimjeren za djecu, zatim zabrana označavanja usluga kao „besplatne“ te obveza navođenja da se usluga prekida slanjem poruke *STOP* + *naziv usluge* ili samo *STOP*.

Nastavno na utvrđeno činjenično stanje, radi zaštite svih krajnjih korisnika usluga, odnosno radi usklađivanja operatora usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE prema odredbama članka 107. stavka 3. ZEK-a i članaka 43. i 47. Pravilnika o uslugama prilikom obavljanja promidžbe/oglašavanja usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu koje pruža putem svih kratkih kodova, inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je na temelju odredbe članka 112. stavka 1. točke 8. te odredbe članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. SL SOLUCIJE d.o.o., Budmanijeva 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10000 Zagreb – osobna dostava
4. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
5. NTH Mobile d.o.o., Međimurska 28, 42000 Varaždin – UP-osobna dostava
6. VEDEL MEDIA d.o.o., Ivana Grande 48, Šašincev, 10360 Sesvete – UP-osobna dostava
7. U spis