

KLASA: UP/I-344-07/20-01/18

URBROJ: 376-09-20-04

Zagreb, 25. svibnja 2020.

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, 42/16 i 68/19) 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. Utvrđuje se da operator iz točke I. nije postupao sukladno članku 48. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i to na način da nije ispravno obavijestio korisnike usluga s posebnom tarifom na kratkom SMS kodu 860086 u djelu koji se odnosi na ostvarenu potrošnju i privolu korisnika za daljnje primanje poruka koje se naplaćuju po posebnoj tarifi.
- III. Nalaže se operatoru 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, 42/16 i 68/19) na način da prilikom promidžbenih aktivnosti usluga 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 te se nalaže usklađenje s obvezama vezano za obavještanje korisnika o potrošnji vezano za uslugu s posebnom tarifom.
- IV. Zabranjuje se daljnje pružanje predmetnih usluga s posebnom tarifom na kratkom SMS kodu 860086 jer imaju obilježja nagradnih igara ili igara na sreću, a istovremeno su i usluge na pretplatu.
- V. Nalaže se operatoru iz točke I. da u svom sustavu odjavi sve korisnike koji su koristili usluge na pretplatu na predmetnom kratkom SMS kodu prije donošenja Privremenog rješenja te o učinjenom obavijesti operatore mreža pokretnih elektroničkih komunikacija Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba i Tele2 d.o.o. iz Zagreba.

- VI. Nalaže se operatorima mreža pokretnih elektroničkih komunikacija Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba i Tele2 d.o.o. iz Zagreba kod kojih je aktiviran kratki SMS kod 860086 da po primitku obavijesti od DIMOCO Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija vezano za radnje iz točke V., aktiviraju kratki SMS kod 860086.
- VII. Nalaže se operatorima mreže pokretnih elektroničkih komunikacija Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba i Tele2 d.o.o. iz Zagreba kod kojih je aktiviran kratki SMS kod 860086 obvezan povrat potrošenih sredstava svim korisnicima usluga na kratkom SMS kodu 860086 koji su uputili prigovor operatoru na neosnovanu naplatu usluga s posebnom tarifom za vrijeme do donošenja ovog rješenja.
- VIII. 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.
- IX. Ovim rješenjem prestaje s važenjem privremeno rješenje ovog tijela od 31. ožujka 2020., KLASA: UP/I-344-07/20-01/18; URBROJ: 376-09-20-1.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija zaprimio je prijave krajnjih korisnika u kojima su korisnici tvrdili da nisu aktivirali uslugu na kratkom SMS kodu 860086. S obzirom da su informacije korisnika bile nejasne i nepotpune, inspektor je prije pokretanja inspeksijskog nadzora zatražio od DIMOCO-a Europe GmbH, Campus 21, Europaring F15/302, 2345 Brunn am Gebirge, Austrija (dalje: DIMOCO) kojem je dodijeljen predmetni kratki SMS kod, dostavu ispisa iz sustava za korisnike koji su uputili prijavu kako bi 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, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik).

Nakon zaprimljenih ispisa, za dio korisnika utvrđeno je da nije ispravno implementirana obveza iz članka 48. stavka 10. točke 4. Pravilnika koja propisuje da je operator usluge s posebnom tarifom obvezan besplatno obavijestiti krajnjeg korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s posebnom tarifom (jednokratnu ili pretplatničku) koju krajnji korisnik koristi i to za svakih potrošenih 150,00 kuna ili za svakih naplaćenih 30 SMS/MMS poruka, ovisno koja okolnost nastupi ranije te je obvezan u obavijesti uz iznos potrošenog za uslugu zatražiti i SMS/MMS potvrdu za daljnje korištenje usluge.

Nadalje, DIMOCO je u dostavljenom očitovanju dostavio i opis usluge u kojem je naveo da korisnik pretplatom na uslugu ostvaruje pravo na sudjelovanje u natjecateljskom kvizu. S obzirom da iz samog očitovanje nije bilo jasno o kakvoj se usluzi radi, odnosno radi li se o pretplatničkoj usluzi u kojoj korisnik dobiva pristup određenom sadržaju kojeg može koristiti ili se radi o natjecateljskom kvizu koji uključuje i nagrade inspektor je procijenio da usluga nije dovoljno transparentno oglašavana, a što je obveza po članku 43. stavak 3. točka 3. Pravilnika Naime, sukladno navedenoj odredbi operator usluge s posebnom tarifom obvezan je osigurati 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. Temeljem procjene, a kako bi spriječio daljnju štetu za krajnje korisnike inspektor je otvorio inspekcijski nadzor i donio Privremeno rješenje sukladno članku 45. Pravilnika od 31. ožujka 2020., KLASA: UP/I-344-07/20-01/18; URBROJ: 376-09-20-1 kojim je blokiran daljnji promet i naplata za predmetni kratki SMS kod, a sve kako bi se izbjegla daljnja šteta za krajnje korisnike.

Nakon ponovljenog traženja detaljnog opisa usluge, DIMOCO isto dostavlja te je utvrđeno da se radi o uslugama koje pozivaju korisnika na osvajanje nagrade, u konkretnom slučaju osvajanje pokretnog telefona, ali na način da se pretplati na uslugu unutar koje dobiva pristup određenim sadržajima. S obzirom da se navedena usluga može okarakterizirati i kao nagradna igra, istu nije dozvoljeno pružati na kratkom SMS kodu 860086 jer su Planom numeriranja (NN 129/15 i 124/19; dalje: Plan) kratki SMS kodovi 86xxxx određeni za usluge zabavnog sadržaja, dok je za nagradne igre određeno da se koriste kratki SMS kodovi 60xxx. Dodatno, pružanje nagradnih igri uređeno je i Pravilnikom o priređivanju nagradnih igara (NN br. 8/2010)

Nadalje, s obzirom da je u provedenom inspekcijskom nadzoru utvrđeno kršenje obveza iz članka 48. stavka 10. točke 4. Pravilnika vezano za obavještanje korisnika o potrošnji te zaprimanju potvrde za daljnju naplatu od strane krajnjeg korisnika, a istovremeno usluge koje su pružane krajnjim korisnicima nisu bile u skladu ni s Pravilnikom odnosno njegovim člankom 43. stavkom 3. točkom 3. kao ni s Planom i ostalim propisima inspektor je odlučio sukladno izreci, a ne postupanje po istoj 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., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
3. Tele2 d.o.o., Ul. Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
4. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
5. U spis