

KLASA: UP/I-344-07/20-01/15

URBROJ: 376-09-20-9

Zagreb, 23. travnja 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 TFL Mobile value d.o.o, Zagreb, Radnička cesta 36 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 TFL Mobile value d.o.o, Zagreb, Radnička cesta 36, nije postupao sukladno članku 49. stavku 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama i članku 48. stavku 10. točki 2. 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 868000 u djelu koji se odnosi na način aktivacije i deaktivacije.
- II. Zabranjuje se operatoru iz točke I., daljnje pružanje usluga s posebnom tarifom na način da nisu usklađene s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.
- III. Zabranjuje 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 bio aktiviran kratki SMS kod 868000 ponovna aktivacija predmetnog kratkog SMS koda..
- IV. 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 bio aktiviran kratki SMS kod 868000 obvezan povrat potrošenih sredstava svim korisnicima usluga na kratkom SMS kodu 868000 koji su uputili prigovor operatoru na neosnovanu naplatu usluga s posebnom tarifom.
- V. 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.
- VI. Ovim rješenjem prestaje s važenjem privremeno rješenje ovog tijela od 16. ožujka 2020., KLASA: UP/I-344-07/20-01/15; URBROJ: 376-09-20-1, kako i privremena rješenja od 18. ožujka 2020. KLASA: UP/I-344-07/20-01/15; URBROJ: 376-09-20-3 i KLASA: UP/I-344-07/20-01/15; URBROJ: 376-09-20-4.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija zaprimio je prijave krajnjih korisnika koje su upućivale na moguće kršenje članka 49. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 71/14 i 72/17 dalje: ZEK), kojim je između ostalog propisano da naplata SMS poruka i MMS poruka s posebnom tarifom može započeti nakon što je korisnik usluga izričito potvrdio namjeru korištenja takve usluge te da se Pravilnikom 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) mogu propisati i drugi uvjeti pružanja usluga s posebnom tarifom.

Naime, korisnici su prijavili zaprimanje kratkih SMS poruka s kratkog koda 868000 koji je aktiviran od strane operatora usluga s posebnom TFL Mobile value d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 36 (dalje: TFL) koje im se naplaćuju po posebnoj tarifi bez da su uslugu i zatražili.

Zbog postojanja opravdane sumnje da je veći broj korisnika izložen ovakvom načinu postupanja u kojem operator usluga s posebnom tarifom, u ovom slučaju TFL, šalje kratke SMS poruke s posebnom tarifom neovisno o volji korisnika te mogućnosti da se navedeno postupanje proširi i na ostale korisnike usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama inspektor je Privremenim rješenjima zatražio privremeno blokiranje dolaznog i odlaznog prometa prema kratkom kodu 868000 sukladno članku 45. stavku 2. točki 1. Pravilnika kao i naplatu krajnjim korisnicima po navedenom kratkom SMS kodu.

Nadalje, inspektor je zatražio očitovanje od TFL-a u kojem je zatražena dostava ispisa prometa vezano za razmjenu SMS poruka s kratkim SMS kodom 868000 te naplatu za zaprimljene SMS poruke za dio korisnika koji su prijavili neželjenu aktivaciju usluge kako bi se točno utvrdilo je li sumnja osnovana, odnosno kako bi se utvrdio način pružanja usluge. Nakon dostave traženih podataka utvrđeno je da prilikom aktivacije usluge TFL ne poštuje obveze iz članka 48. Pravilnika te korisnici za aktivaciju usluge nisu morali poslati ključnu riječ na kratki SMS kod, niti su zaprimili SMS poruku sa svim informacijama o usluzi na koju je bilo potrebno potvrdno odgovoriti drugom SMS porukom prije početka aktivacije i naplate usluge, a sve sukladno članku 48. stavku 10., točki 2. Pravilnika. Naime, temeljem dostavljenog očitovanja TFL-a jasno je vidljivo da je isti aktivaciju usluge s posebnom tarifom na predmetnom kratkom SMS kodu vršio na način da su korisnici pristajali na uvjete korištenja usluge potvrdom putem internetske stranice bez slanja SMS poruke s ključnom riječi, a što nije dopušten i propisani način aktivacije usluge. Nadalje, temeljem očitovanja utvrđeno je da se i deaktivacija mogla vršiti putem internetske stranice, a što također nije dopušten način deaktivacije usluge, sukladno Pravilniku. Pojašnjenja radi, Pravilnikom je propisana deaktivacija na način u kojem je krajnji korisnik obavezan poslati ključnu riječ „STOP“ SMS porukom na kratki SMS kod putem kojeg zaprima poruke usluge.

S obzirom na utvrđene nepravilnosti, a budući se radi o opetovanom kršenju istih odredaba ZEK-a i Pravilnika što je ranije utvrđeno rješenjem u inspekcijskom nadzoru od 5. travnja 2019. (KLASA: UP/I-344-07/19-01/20; URBROJ: 376-05-2-19-3) inspektor je odlučio sukladno izreci te je TFL obavezan postupiti po rješenju inspektora, a ne postupanje povlači izricanje upravne mjere.

Dodatno, inspektor ističe da su se na predmetnom kratkom SMS kodu pružale usluge na pretplatu te je odlučeno da se kratki SMS kod 868000 ne aktivira ponovno, sve kako bi se izbjegli mogući dodatni neosnovani troškovi nakon aktivacije za krajnje korisnike kojima je aktivirana usluga s posebnom

tarifom na predmetnom kratkom SMS kodu. Temeljem navedenog HAKOM će pokrenuti postupak oduzimanja kratkog SMS koda 868000.

Nadalje, operatori javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba i Tele2 d.o.o. iz Zagreba obvezni su sukladno izreci izvršiti povrat potrošenih sredstava svim korisnicima usluge ukoliko su isti uputili prigovor na uslugu na predmetnom kratkom SMS kodu do blokiranja istog.

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. TFL Mobile value d.o.o., Radnička cesta 36, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
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., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
5. U spis