



KLASA: UP/I-344-07/21-01/20

URBROJ: 376-05-4-21-10

Zagreb, 18. lipnja 2021.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), po prijavi operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, u postupku inspekcijskog nadzora pokrenutom po službenoj dužnosti nad operatorom Akton d.o.o., Bani 75, Zagreb, radi zlouporabe s krivotvorenim brojevima, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Akton d.o.o., Bani 75, Zagreb.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 25. ožujka 2021. prijavu operatora javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: A1) protiv postupanja operatora Akton d.o.o., Bani 75, Zagreb (dalje: Akton).

A1 u bitnome navodi kako su u prošlih nekoliko mjeseci uočili povećan broj upita i prigovora korisnika koji se žale na zaprimanje poziva s 092xxxxxxx numeracije. Pojašnjava da se najčešće događa da korisnik zaprimi poziv koji se brzo prekine te pokušava uzvratiti poziv. Međutim, tada korisnik dobije najavnu poruku da je broj trajno isključen. Bilo je i drugih slučajeva prigovora korisnika koji su uspjeli uspostaviti poziv prema prikazanom broju, ali je primatelj tvrdio da nikada nije uputio takav poziv. A1 ističe da je analizom prijave korisnika utvrđeno kako takvi pozivi nisu upućeni s A brojeva koji su bili prikazani korisniku B broja, tj. uopće nisu započeti u mreži A1 već su svi prosljeđeni u mrežu A1 iz mreža drugih nacionalnih operatora. Pojašnjava da su upozorili sve operatore da zaustave takav promet te da će se svi pozivi za koje je nedvojbeno utvrđeno da su poslani s pogrešnim prikazom A1 broja naplatiti po većoj cijeni odnosno po cijeni terminacije poziva iz non EU država. A1 navodi kako je većina operatora zaustavila takav promet, osim Aktona. U svrhu dokaza svojih navoda A1 dostavlja analizu poziva koji su došli iz mreže Aktona, i to 2787 poziva iz siječnja 2021, te pozive od 1. do 15. ožujka 2021. iz kojih je vidljivo da Akton i dalje šalje sporne pozive, iako ih je A1 već dva puta upozorio da zaustave takav promet. A1 dodatno pojašnjava da on nema nikakvih mogućnosti zaustaviti te pozive niti mogu utvrditi točan izvor poziva. Također, A1 ne može znati je li A broj krivotvoren od strane Aktona ili nekog drugog operatora.

A1 19. travnja 2021. dopunjuje svoju prijavu te navodi da i dalje imaju veliki broj prijava korisnika koji se žale i traže zaštitu od učestalog pozivanja. Kao primjer navode prigovor korisnice koju su svakodnevno zvali nepoznati ljudi tvrdeći da imaju propušteni poziv s njenog broja. U analizi poziva

u razdoblju od 1. do 13. travnja 2021. zabilježeno je 283 poziva koji su prikazani kao da su upućeni s broja 091 xxxxxxx, tj. lažno se prikazuju da je pozivatelj u mreži A1 iako su ti pozivi putem interkonekcije došli iz mreže drugih operatora. Najveći dio poziva stigao je iz mreže Aktona i to 262 poziva. A1 dodatno dostavlja ispis poziva za travanj 2021. te pojašnjava da se u pojedinim slučajevima lažno prikazuje numeracija A1 koja se koristi, a u pojedinim slučajevima se koristi numeracija koja nije aktivna. Smatra da Akton nije primjereno pristupio rješavanju problema te je propustio utvrditi kojom rutom, odnosno od kojeg operatora stiže promet. Ističe da su ovakvi primjeri prisutni i kod drugih operatora, ali u znatno manjoj mjeri iz čega A1 zaključuje da su drugi tranzitni operatori našli učinkovit način kako spriječiti ovakav promet. Zaključno, A1 predlaže da se temeljem članka 78. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17, dalje: ZEK) Aktonu privremeno zabrani pristup svim brojevima u mreži A1. Smatra da na temelju dostavljenih dokaza postoji opravdana sumnja u zlouporabu ili prijevaru, a da Akton nije poduzeo odgovarajuće mjere kako bi se te zlouporabe spriječile stoga smatra da je predložena mjera opravdana s obzirom na razmjer i učinke zlouporabe na krajnje korisnike.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka inspekcijskog nadzora, inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je 28. travnja 2021. zatražio od Aktona očitovanje na prijavu A1.

U svom očitovanju od 6. svibnja 2021. Akton ističe kako je problem prijavljenih brojeva riješen te od 16. travnja 2021. nisu zaprimljene nove prijave od A1. Posebno ističe da Akton ne sudjeluje u manipulaciji A brojevima te se u ovom slučaju Akton nalazi samo u ulozi posrednika u terminaciji prometa. Pojašnjava da nema utjecaja na moguće zlouporabe od strane drugih operatora te ne postoji učinkovit tehnički način za prepoznavanje i eliminaciju poziva s manipuliranih A brojeva radi čega Akton nije u mogućnosti unaprijed presretati pozive s manipuliranim A brojevima. Vezano za konkretne prijave, Akton je svaki put aktivno pristupio rješavanju tehničkih grešaka ili problema putem „trouble ticketa“ (TT). Akton dostavlja pregled kronologije korespondencije između A1 i Aktona te popis najavljenih korekcija na ime dokaza da su na svaku prijavu A1 reagirali pravovremeno s ciljem onemogućavanja daljnjeg spornog prometa. Pojašnjava da u slučaju prijave zlouporabe provode sljedeće postupke: analiza je li sporan promet prošao kroz mrežu Aktona, detektiranje partnera koji je poslao promet, obavješćavanje međunarodnog partnera o problemu putem „trouble ticketa“, obavješćavanje partnera o spornom prometu uz traženje pojašnjenja i prestanka slanja takvog prometa, nadzor prometa, praćenje spornih brojeva kako se ne bi pojavio promet s istih, onemogućavanje terminacije spornih brojeva na koje upućuju međunarodni partneri. Nadalje navodi, da unatoč nepostojanju efikasnih tehničkih rješenja za presretanje poziva s manipuliranim A brojevima, Akton prilikom zaprimanja prometa od stranih partnera vrši provjeru numeracije na način koji je sukladan praksi EU operatora (je li numeracija sukladna važećem planu numeriranja zemlje iz koje dolazi, radi li se o EU numeraciji ili non EU numeraciji, je li A broj ranije korišten kao spam ili prijevarni promet). Dodatno ističe da do sada nisu zaprimili prijavu na ponavljajuće sporne pozive sa određenih A brojeva te se može smatrati da je time problem konačno riješen. Akton je dostavio CDR zapis sa svim spornim pozivima u razdoblju od 1. siječnja do 30. travnja 2021. sa unesenim podatkom od kojega međunarodnog operatora je zaprimljen svaki poziv.

Temeljem navoda Aktona kako od 16. travnja 2021. nisu zaprimljene nove prijave A1, HAKOM je zatražio od A1 popis poziva s lažno prikazanim A brojem od travnja 2021. A1 je dostavio CDR iz kojeg je vidljivo da je u razdoblju od 16. do 23. travnja 2021. bilo 153 takva poziva, a nakon toga nije bilo novih prijava korisnika. A1 dodatno šalje obavijest HAKOM-u 24. svibnja 2021. u kojem ga obavještava da je po prijavi korisnika utvrdio kako je u razdoblju od 20. do 24. svibnja 2021. s A

broja koji se prikazuje kao 3851xxxxxx upućeno 357 poziva prema brojevima u mreži A1, a koji su došli iz mreže Aktona.

Na temelju detaljnih navoda i očitovanja operatora te cjelokupne dokumentacije, inspektor je u konkretnom slučaju, sukladno svojoj nadležnosti propisanoj ZEK-om, utvrdio kako slijedi.

Sukladno članku 78. ZEK-a, HAKOM može narediti operatorima javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga da onemoguće, na pojedinačnoj osnovi, pristup brojevima ili uslugama kada postoji opravdana sumnja u zlouporabu ili prijevaru. HAKOM u takvim slučajevima može donijeti odluku kojom će se operatorima narediti da uskrate prihode od međupovezivanja ili od drugih usluga.

S obzirom na navode operatora A1 bilo je prvenstveno potrebno utvrditi je li Akton poduzeo sve odgovarajuće mjere po prijavama A1.

Iz dokumentacije koja prileži spisu proizlazi da je prva prijava koju je A1 uputio Aktonu bila 8. veljače 2021. Istog dana kada je podnesena prijava Akton je odgovorio A1 da je sporan promet blokiran. Sljedeća prijava podnesena je 11. veljače 2021. na koju je Akton odgovorio sljedeći dan. Zatim slijede prijave 8. travnja, 9. travnja, 13. travnja i 16. travnja 2021. Na sve prijave Akton je pravovremeno reagirao i zaustavio sporan promet. Akton je, također, dostavio prijave po spornim pozivima koje je on uputio operatorima iz kojih mreža je promet stigao u Akton i to 42com Telecommunication GmbH, ORANGE España i ORANGE France. Iz tako utvrđenog činjeničnog stanja utvrđeno je kako je Akton aktivno sudjelovao u otklanjanju problema.

A1 je dodatno dostavio informaciju o spornom prometu iz svibnja 2021. Međutim, s obzirom da A1 nije obavijestio Akton o istom, Akton nije mogao niti reagirati u svrhu otklanjanja problema. Tek po informaciji dobivenoj od inspektora, Akton je pristupio radnjama za otklanjanje problema.

S obzirom da je Akton postupio po svakoj prijavi A1, i to na način da je odgovorio A1, da je obavijestio partnera od kojeg je sporan poziv došao te da nije bilo naknadnih poziva s brojeva koje su prethodno definirani kao sporni, odnosno uspješno su blokirani, inspektor je zaključio da je Akton poduzeo sve odgovarajuće mjere u svrhu otklanjanja problema. Također, bitno je naglasiti da inspektor nije utvrdio postupanje Aktona koje bi se moglo okarakterizirati kao sudjelovanje u generiranju spornog prometa niti je utvrdio da bi Akton svojim nepostupanjem na bilo koji način doprinio generiranju spornog prometa.

Inspektor je dodatno zatražio međunarodnu pomoć regulatornih tijela Njemačke, Španjolske i Francuske u svrhu rješavanja problema na generalnoj razini te će svi operatori biti pravovremeno obaviješteni o utvrđenim činjenicama. Ovdje je bitno naglasiti da se radi o kompleksnom problemu koji je potrebno riješiti na općoj razini pri tom imajući u vidu da svi operatori u lancu moraju pravovremeno obavještavati o uočenim nepravilnostima kako bi se smanjio štetan učinak na krajnje korisnike. HAKOM, kao regulatorno tijelo nastaviti će raditi na otklanjanju uočenog problema.

Radi navedenog, odnosno iz razloga jer nije utvrđena povreda zakonskog okvira od strane Aktona, više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka te je inspektor primjenom članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) obustavio postupak.

Iz gore navedenih razloga odlučeno je kao u izreci. Navedeno rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. Akton d.o.o., Bani 75, Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. U spis