



KLASA: UP/I-344-03/22-06/01

URBROJ: 376-08-22-2

Zagreb, 8. srpnja 2022.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 7. i članka 33. stavka 6., u svezi sa stavkom 7. 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 i 110/21), u postupku nadzora nad provedbom obveze iz općeg ovlaštenja za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga operatora usluga s posebnom tarifom GoSeries d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 36, OIB 25652865947, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na sjednici održanoj 8. srpnja 2022., donosi

RJEŠENJE

- I. Zabranjuje se operatoru usluga s posebnom tarifom GoSeries d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 36, obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
- II. Danom izvršnosti rješenja iz točke I. operator je obavezan prestati s obavljanjem djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, bez prava na odštetu

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenuo je 28. svibnja 2021. inspekcijski nadzor nad operatorom usluga s posebnom tarifom GoSeries d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 36, (dalje: Operator) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga usluga s 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, 42/16 i 68/19; (dalje: Pravilnik o uslugama).

Inspekcijski nadzor pokrenut je uslijed povećanog broja prigovora korisnika u svezi pružanja usluga s posebnom tarifom putem kratkog koda (broja) 861186 za SMS/MMS, odnosno navoda korisnika kako im se naplaćuju naknade (umanjuju računi) za usluge koje nisu koristili.

Inspekcijskim nadzorom utvrđeno je kako slijedi.

Operator je za obavljanje javnih komunikacijskih usluga, odnosno pružanje usluge s posebnom tarifom primanjem SMS/MMS poruka korisnika na kratki kod i slanjem SMS/MMS poruka korisnicima s kratkog koda 10. lipnja 2019., sklopio ugovor o pristupu mreži s operatorom A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1 (dalje: Mrežni operator), dok mu je kratki kod (broj) 861186 dodijeljen odlukom HAKOM-a, broj 1900060/2019 od 18. lipnja 2019. Također, Operator pruža usluge iz Argentine, a u Republici Hrvatskoj ima ovlaštenog predstavnika (prokurist, podaci u spisu) kao i trgovačko društvo More Slova j.d.o.o. Zagreb, Borovci 12A (dalje: More Slova) koje za Operatora obavlja poslove službe za korisnike.

Kako tijekom postupka inspekcijskog nadzora Operator, odnosno njegov ovlaštenu predstavnik kao i More Slova, inspektoru elektroničkih komunikacija nisu omogućili obavljanje neposrednog nadzora, obzirom da nisu odgovarali na zahtjeve za očitovanjem, odnosno nisu dostavljali sve tražene podatke, posebno podatke o načinu rješavanja prigovora korisnika (ukupno 93 prigovora korisnika u I polugodištu 2021.), a uzimajući u obzir kako se Mrežni operator očitovao da Operator ne ispunjava odredbe ZEK-a i Pravilnika o uslugama, kojima su utvrđene obveze i uvjeti pružanja usluga s posebnom tarifom, pa mu je otkazao ugovor o pristupu mreži 29. listopada 2021., inspektor elektroničkih komunikacija je radi osnovane sumnje u kršenje odredbe članka 49. ZEK-a, odnosno kršenje odredbi članka 48. Pravilnika o uslugama te imajući u vidu opasnost da korisnici budu izloženi nezakonitom postupanju Operatora, na temelju članka 112. stavka 1. točka 23. ZEK-a i članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP), a sukladno mjeri propisanoj člankom 45. stavkom 2. točkom 1. Pravilnika o uslugama u svrhu zaštite krajnjih korisnika, donio 19. studenog 2021., privremeno rješenje kojim je blokiran dolazni i odlazni promet prema kratkom kodu (broju) 861186.

Nadalje, Zaključkom od 7. prosinca 2021., inspektor elektroničkih komunikacija odredio je održavanje usmene rasprave radi utvrđivanja potpunog i u tom smislu stvarnog činjeničnog stanja u pružanju predmetnih usluga, i to; izvršenjem uvida u dokaze o ispunjavanju propisanih obveza i uvjeta za pružanje usluge s posebnom tarifom korištenjem predmetnog kratkog koda, posebice u dokaz da je ispunjena obveza besplatnog obavještavanja krajnjih korisnika o potrošnji, dokaz da je ispunjena obveza da se krajnjim korisnicima uz kratki kod i cijenu jasno naznačuje način prekidanja pružanja usluge, dokaz o slanju obavijesti o potrošnji i dosezanju limita i dokaz o načinu na koji korisnici uključuju uslugu te obavljanjem uvida u specifikaciju poslanog sadržaja korisnicima, a sve u cilju donošenja konačnog rješenja u inspekcijskom nadzoru. Ovlaštenu predstavnik Operatora zaprimio je Zaključak 13. prosinca 2021., međutim nije pristupio ovom tijelu niti je opravdao nedolazak na usmenu raspravu.

Imajući u vidu da Operator, odnosno njegov ovlaštenu predstavnik kao i More Slova, inspektoru elektroničkih komunikacija nisu omogućili obavljanje neposrednog nadzora, niti su odgovarali na zahtjeve za očitovanjem te se u konačnici nisu odazvali na zakazanu usmenu raspravu radi utvrđivanja potpunog i u to smislu, stvarnog činjeničnog stanja u svezi pružanju predmetnih usluga, iako su poziv uredno primili, a svoj izostanak nisu opravdali, sukladno odredbama Pravilnika o uslugama, kojima su utvrđena pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom, pogotovo sukladno odredbama članka 48. istog te posebice uzimajući u obzir činjenicu da je inspektor elektroničkih komunikacija ovlašten privremeno zabraniti obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje se obavljaju protivno odredbama ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a, kao i narediti mjere kojima se onemogućuje daljnje obavljanje djelatnosti do donošenja odluke HAKOM-a, to je na temelju članka 112. stavka 1. točke 9. ZEK-a te članka 96. i članka 100. stavka

3. Zakona o upravnom postupku (dalje: ZUP) u cilju zaštite javnog interesa i prava građana, inspektor elektroničkih komunikacija donio 21. siječnja 2022., rješenje o zabrani obavljanja usluga s posebnom tarifom predmetnom operatoru u trajanju od 90 (devedeset) dana., Klasa: UP/I-344-07/21-01/30, URBROJ: 376-05-2-22-13.

Predmetno rješenje postalo je izvršno 26. siječnja 2022., a mjera zabrane obavljanja usluga koja je tim rješenjem izrečena, traje do 25. travnja 2022., odnosno do donošenja odluke Vijeća HAKOM-a. Navedeno rješenje dostavljeno je operatorima Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21 i Telemach Hrvatska d.o.o. Zagreb, Josipa Marohnića 1, iz razloga kako bi isti bili upoznati sa izrečenom zabranom iz točke 1. izreke ovog rješenja, a u cilju da se operatoru onemogući eventualno daljnje pružanje usluga s posebnom tarifom putem kratkog koda (broja) 861186.

Obzirom na navedeno, Operatoru je poslana Obavijest - Klasa: UP/I-344-03/22-06/01, URBROJ: 376-08-22-01 od 23. ožujka 2022., kojom se sukladno članku 33. stavku 3. ZEK-a, poziva da u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka predmetne obavijesti, obavijesti HAKOM pisanim putem o primjerenim razlozima neispunjavanja uvjeta, odnosno o razlozima ne otklanjanja nepravilnosti koje su utvrđene rješenjem inspektora HAKOM-a od 21. siječnja 2022., Klasa: UP/I-344-07/21-01/30, URBROJ: 376-05-2-22-13, donesenog nakon provedenog inspekcijskog nadzora, sa jasnom uputom da ukoliko u dodijeljenom roku ne dostavi traženo, HAKOM će nastaviti postupak koji u konačnici za posljedicu može imati donošenje odluke o zabrani obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, sukladno članku 33. stavku 6. ZEK-a.

Kako Operator nije postupio sukladno traženom iz Obavijesti, štoviše na istu se uopće nije očitovao, iako je ju je uredno primio, što je razvidno iz priležee dostavnice u spisu predmeta, a uzimajući u obzir da se tijekom cijelog postupka inspekcijskog nadzora oglušio na sva postupanja u svezi istog, iako je imao saznanja o istima, a sve kako je gore navedeno, Vijeće HAKOM-a smatra da je donošenje odluke o zabrani obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga jedino opravdano i svrsishodno, posebice stoga što operator ničim nije učinio izvjesnim volju za nastavkom obavljanja predmetne djelatnosti te bi svako daljnje postupanje u odnosu na operatora vezano za obavljanja iste, bilo bespredmetno.

Također, nastavno na navedeno, Operator je obvezan prestati s obavljanjem djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, bez prava na odštetu, sukladno članku 33. stavku 7. ZEK-a.

Slijedom svega navedenog, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Ovo rješenje dostavlja se operatorima Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21 i Telemach Hrvatska d.o.o. Zagreb, Josipa Marohnića 1 iz razloga kako bi isti bili upoznati sa izrečenom zabranom iz točke 1. izreke ovog rješenja, a u cilju da se Operatoru onemogući eventualno daljnje pružanje usluga s posebnom tarifom putem kratkog koda (broja) 861186.

Uputa o pravnom lijeku:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. GoSeries d.o.o., Radnička cesta 36, 10000 Zagreb – UP
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP
3. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP
4. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP
5. U spis