



KLASA: UP/I-344-07/21-01/30

URBROJ: 376-05-2-22-13

Zagreb, 21. siječnja 2022.

Na temelju članka 112. 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 inspekcijskog nadzora nad operatorom usluga s posebnom tarifom GoSeries d.o.o. Zagreb, Radnička cesta 36, OIB 25652865947 inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Zabranjuje se obavljanje usluga s posebnom tarifom operatoru usluga s posebnom tarifom GoSeries d.o.o. Zagreb, Radnička cesta 36 putem kratkog koda (broja) 861186. Mjera zabrane obavljanja usluga s posebnom tarifom traje 90 (devedeset) dana od zaprimanja ovog rješenja.
2. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje od 19. studenog 2021., KLASA: UP/I-344-07/21-01/30, URBROJ: 376-05-2-21-10.

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. Zagreb, Radnička cesta 36, OIB 25652865947 (dalje: Operator) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih 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 M.S. j.d.o.o. Zagreb (dalje: M.S.) koje za Operatora obavlja poslove službe za korisnike.

Kako tijekom postupka inspeksijskog nadzora Operator, odnosno njegov ovlašten predstavnik kao i M.S. inspektoru elektroničkih komunikacija nisu omogućili obavljanje neposrednog nadzora, jer 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 tj. stvarnog činjeničnog stanja u pružanju predmetnih usluga, i to obavljanjem uvida u dokaze o ispunjavanju propisanih obveza i uvjeta za pružanje usluge s posebnom tarifom korištenjem predmetnog kratkog koda, posebno dokaz da je ispunjena obveza besplatnog obavješćavanja 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 inspeksijskom nadzoru. Ovlašten predstavnik Operatora zaprimio je zaključak 13. prosinca 2021., međutim nije pristupio ovom tijelu niti je opravdao nedolazak na usmenu raspravu.

S obzirom na navedeno, inspektor elektroničkih komunikacija upoznat će Vijeće HAKOM-a s činjenicama utvrđenim u ovom inspeksijskom nadzoru, a sve radi pokretanja postupka iz članka 33. ZEK-a, u kojem će se provjeriti usklađenost obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga Operatora s uvjetima iz općeg ovlaštenja.

Imajući u vidu da se Operator nije očitovao o načinu rješavanja prigovora korisnika i da nije dokazao da postupa sukladno odredbama Pravilnika o uslugama, kojima su utvrđena pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom, pogotovo sukladno odredbama članka 48. istog te kraj činjenice 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. ZUP-a, u cilju zaštite javnog interesa i prava građana, riješio kao u točkama 1. i 2. izreke 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 upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

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

Dostaviti:

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