

KLASA: UP/I-344-07/22-01/61

URBROJ: 376-05-2-22-7

Zagreb, 21. studenog 2022.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) 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 SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, Zagreb, OIB 94431884144, kojeg zastupa direktor xy iz Z. i davateljem sadržaja OZIRIS d.o.o., Stubište Mate Balote 3, Matulji, OIB 72895506320, kojeg zastupa član uprave xy iz M., u svezi pružanja usluga s posebnom tarifom, inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

## **RJEŠENJE**

1. Naređuje se operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba da bezrazložno ne odgađa uslugu na posebnom broju 064 644 444 nakon uspostave poziva tj. tonskog signala za početak naplate, odnosno da prilikom pružanja usluga putem posebnog broja 064 644 444 korisnike nakon uspostave poziva ne stavlja na čekanje, osim ako se vrijeme na čekanju ne naplaćuje.
2. Naređuje se operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba da prilikom oglašavanja usluge koja se ostvaruje slanjem/primanjem SMS/MMS poruka putem kratkog koda 884 488 osigura:
  - Jasnu informaciju da se radi o uslugama neprimjerenim za djecu (18+);
  - Jasnu i transparentnu informaciju o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu, najmanje ime operatora i kontakt telefonski broj;
  - Jasnu informaciju da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.
3. Naređuje se operatoru usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. iz Zagreba da prilikom oglašavanja usluge koja se ostvaruje slanjem/primanjem SMS/MMS poruka putem kratkog koda 886 280 osigura:
  - Jasnu i nedvojbenu informaciju o uvjetima pružanja usluge, cijeni i načinu naplate;
  - Jasnu informaciju da se radi o uslugama neprimjerenim za djecu (18+);
  - Jasnu i transparentnu informaciju o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu, najmanje ime operatora i kontakt telefonski broj;
  - Jasnu informaciju da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.

## **Obrazloženje**

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenuo je 18. listopada 2022. inspekcijski nadzor nad operatorom usluga s posebnom tarifom SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, Zagreb (dalje: Operator) i davateljem sadržaja OZIRIS d.o.o., Stubište Mate Balote 3, Matulji (dalje: Davatelj) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; 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 po prijavi korisnika u svezi nepravilnosti prilikom pružanja usluge s posebnom tarifom, u smislu da se nakon pozivanja broja usluge s posebnom tarifom 064 644 444 vrši naplata poziva, iako tražena usluga u stvari nije pružena.

Operator pruža usluge s posebnom tarifom korištenjem posebnog broja 064 644 444 – usluge sa sadržajem neprimjerenim djeci (18+) i korištenjem kratkih SMS/MMS kodova 884 488 i 886 280 – usluge čavljanja neprimjerenim djeci (18+) dodijeljenih primarnom dodjelom od HAKOM-a putem Davatelja i na temelju sklopljenih ugovora, Ugovora o elektroničkim komunikacijskim uslugama s posebnom tarifom br. 2017/0240 od 1. veljače 2017. te Ugovora o korištenju premium SMS sustava od 1. veljače 2017. Operator ostvaruje pristup krajnjim korisnicima putem elektroničke komunikacijske mreže operatora ISKON INTERNET d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (mrežni operator). Pružanjem usluga na posebnom broju 064 644 444 Operator je ostvario 149 poziva od 1. siječnja do 24. listopada 2022. i prihod od 563,90 kn (bez PDV-a), dok je nakon 24. listopada do 4. studenog 2022. ostvario 26 poziva i prihod od 56,26 kn (bez PDV-a), odnosno, od 1. siječnja do 31. listopada 2022., na kratkom SMS/MMS kodu 884 488 ostvario je prihod od 27.607,28 kn (bez PDV-a), a na kratkom SMS/MMS kodu 886 280 prihod od 46.939,70 kn (bez PDV-a).

Međusobna prava i obveze svih strana uključenih u pružanje usluga s posebnom tarifom (ovdje Operator i Davatelj), način pružanja usluga s posebnom tarifom odnosno pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom, kao i mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnja te promidžbene aktivnosti (oglašavanje), uređena su Pravilnikom o uslugama iz članka 150. ZEK-a, dok postupanje protivno odredbama Pravilnika o uslugama predstavlja prekršaj kažnjiv po članku 167. stavka 1. točka 70. ZEK-a, odnosno stavka 2. istog članka ZEK-a, za koji prekršaj je predviđena novčana kazna u iznosu od 50.000,00 do 500.000,00 kn za pravnu osobu (od 6.630,00 do 66.360,00 €), odnosno u iznosu od 5.000,00 do 50.000,00 kn za odgovornu osobu u pravnoj osobi (od 660,00 do 6.630,00 €).

Pravilnik o uslugama jasno uređuje obveze operatora usluga s posebnom tarifom, njegovu odgovornost da, i u slučaju sklapanja ugovora s drugom stranom (podugovarateljem - davateljem sadržaja) za bilo koju obvezu u pružanju i promidžbi usluga, pruža ugovorene usluge i provodi promidžbene aktivnosti sukladno odredbama zakona i podzakonskih akata, tako da osigura jasne i nedvojbene informacije o uvjetima pružanja usluge, cijeni i načinu naplate, osigura promidžbene aktivnosti usluga (oglašavanje) s jasnim i transparentnim informacijama o operatoru usluga s posebnom tarifom i njegovim kontakt telefonskim brojem koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom, da jasno navede kako se radi o usluzi čiji sadržaj nije namijenjen djeci (18+), dakle da osigura posebnu zaštitu djece te da pružanje usluge nakon uspostave poziva na posebnom broju, ovdje 064 644 444, ne odgađa bezrazložno tj. da vrijeme na čekanju pozivatelju (korisniku) ne naplaćuje.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je:

- Da se prilikom poziva na poseban broj 064 644 444, a nakon javljanja postojeće, snimljene poruke kako se radi o uslugama za odrasle (18+), zatim poruke o cijeni poziva i početku naplate tj. da naplata počinje nakon tonskog signala, javlja automatska poruka da osoba trenutno ne može odgovoriti na poziv i da pokušamo ponovno ili zovemo kasnije, a poziv nedozvoljeno naplaćuje, što je u suprotnosti s odredbom članka 48. stavkom 4. Pravilnika o uslugama, stoga je naređeno kao u točki 1. izreke rješenja.
- Da se prilikom pregleda internet stranice Davatelja za pružanje usluga odnosno oglašavanje posebnog broja 064 644 444 i kratkog SMS/MMS koda 884 488, poveznica <https://smsdopisivanje.net/> ne može pronaći podatak o tome da se radi o sadržaju koji nije namijenjen djeci (18+), podatak o Operatoru i njegovom telefonskom broju koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom (naveden je pogrešan broj 072 700 700 koji je u vlasništvu operatora TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba), kao i jasna naznaka da se usluga čavljanja prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo “STOP“, što je u suprotnosti s odredbama članka 47. stavcima 3., 4. i 11. Pravilnika o uslugama, stoga je naređeno kao u točki 2. izreke rješenja.
- Da se prilikom pregleda iste internet stranice Davatelja za pružanje usluga odnosno oglašavanje kratkog SMS/MMS koda 884 488 ne može pronaći opis usluge, cijena i način naplate, zatim gore navedeni podaci da se radi o sadržaju koji nije namijenjen djeci (18+), o Operatoru i njegovom telefonskom broju i jasna naznaka da se usluga čavljanja prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo “STOP“, što je u suprotnosti s odredbama članka 47. stavcima 1., 2., 3., 4. i 11. Pravilnika o uslugama, stoga je naređeno kao u točki 3. izreke rješenja.

Nastavno na utvrđeno činjenično stanje, odnosno imajući u vidu naprijed navedene nepravilnosti koje su utvrđene u postupku inspekcijskog nadzora, radi usklađivanja pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga Operatora prema odredbama članka 150. ZEK-a i članaka 43., 47. i 48. Pravilnika o uslugama, a u svrhu osiguranja zaštite svih krajnjih korisnika, to je inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a na temelju odredbe članka 162. stavka 1. točke 8. ZEK-a riješio kao u izreci rješenja.

#### **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. SKYNET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Trakošćanska 23, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava

2. OZIRIS d.o.o., Stubište Mate Balote 3, Matulji, 51311 Matulji – UP-osobna dostava
3. ISKON INTERNET d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis