



KLASA: UP/I-344-08/22-03/07

URBROJ: 376-08-22-17

Zagreb, 29. prosinca 2022.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 8. i članka 31. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) u postupku podnositelja zahtjeva Terrakom d.o.o., Zagreb, Selska cesta 90A protiv Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, radi plaćanja računa za promet ostvaren na brojevima s posebnom tarifom, na sjednici održanoj 29. prosinca 2022. Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donijelo je

ODLUKU

Odbija se zahtjev za rješavanje spora Terrakom d.o.o., Zagreb, Selska cesta 90A, OIB: 29050776382 protiv Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, radi plaćanja računa temeljem prometa ostvarenog na brojevima s posebnom tarifom u mreži Terrakom-a.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 1. kolovoza 2022. zahtjev operatora elektroničkih komunikacijskih usluga Terrakom d.o.o., Zagreb, Selska cesta 90A (dalje: Terrakom) za rješavanje spora s operatorom elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21 (dalje: HT). Terrakom navodi da je između HT-a i društva Voljatelj (pravnog prednika Terrakoma) 19. kolovoza 2011. sklopljen Ugovor o međusobnom povezivanju (dalje: Ugovor/2011.), kojim je definirana obveza HT-a isplate prihoda obračunatog za pozive nastale na svim brojevima s posebnom tarifom koji se nalaze u mreži Terrakom-a. Suprotno ovoj obvezi, HT je u nekoliko navrata dostavio elektroničke poruke u kojima navodi da osporava dio računa Terrakoma izdanog sukladno specifikaciji i Ugovoru/2011., pravdajući se razlogom subjektivne sumnje u zlouporabu HT mreže, bez dokaza. Uz svaki zahtjev za izuzimanje prometa HT navodi kako sumnja u zlouporabu i neosnovano ne izvršava svoje obveze iz Ugovora/2011. Sama činjenica da HT sumnja u zlouporabu trebala bi rezultirati prijavom takve zlouporabe nadležnim tijelima te ukoliko je netko zaista počinio zlouporabu, HT bi od počinitelja trebao zahtijevati naknadu štete. Na ovakav način, izuzimanjem prometa iz obračuna prema Terrakomu, HT ostvaruje materijalnu korist koja mu ne pripada. Terrakom dalje navodi iznose računa koji nisu plaćeni, ukupni iznos 194.112,69 kn (račun od 30.6.2020., broj računa: 42066/TER03/1 na iznos od 12.608,23 kn, račun od 31.7. 2020., broj računa: 49189/TER03/1 na iznos od 64.908,75 kn, račun od 31.8.2020. broj računa: 56307/TER03/1 na iznos od 12.680,30 kn, račun od 30.9.2020. broj računa: 63558/TER03/1 na iznos od 23.716,94 kn, račun od 31.10.2020. broj računa: 70887/TER03/1 na iznos od 6.017,05 kn, račun od 30.11.2020. broj računa: 78302/TER03/1 na iznos od 32.093,68 kn, račun od 31.7.2021. broj računa: 53876/TER03/1 na iznos od 3.365,00 kn i 31.8.2021. broj računa: 61539/TER03/1 na iznos od 38.722,74 kn). Poziva se na odluku HAKOM-a u predmetu klasa: UP/I-

344-08/16-03/08 od 26. listopada 2016. te ističe da je sukladno članku 24. stavku 1. točka 3. i stavku 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, HT ovlašten obustaviti pružanje usluga korisnicima pod određenim uvjetima i na takav način zaštititi svoje interese, ali ne na teret Terrakoma. Traži da HAKOM prihvati zahtjev i donese odluku kojom će HT-u naložiti plaćanje svih neplaćenih računa navedenih u zahtjevu.

HT u očitovanju dostavljenom 26. kolovoza 2022. navodi da je od svibnja 2020. uočio neuobičajeni i izvanredni promet manjeg broja mobilnih priključaka u mreži HT-a na manji broj 06X brojeva operatora usluge s posebnom tarifom IT Jedan d.o.o. u mreži Terrakoma, a koji drastično odstupa od redovnog i uobičajenog ponašanja krajnjih korisnika i nedvosmisleno upućuje na zlouporabu i/ili prijevaru. Konkretno, radi se o uzorku koji se sastoji u iznenadnom generiranju paralelnih poziva s istih mobilnih priključaka prema nekoliko 06X brojeva koji se nalaze u mreži operatora Terrakom i u vlasništvu su operatora usluge s posebnom tarifom IT Jedan d.o.o. i to na način da se s jednog mobilnog priključka (broja) ostvaruje i preko 300 minuta prometa tijekom sat vremena. Svi sporni mobilni priključci su novi u HT mreži, odnosno aktivirani su na dan početka zlonamjernog ponašanja ili nekoliko dana prije te često korisnik ima dva mobilna priključka s istim prometnim ponašanjem. HT smatra da ne postoji životno i logično opravdanje načina korištenja usluga s posebnom tarifom gdje bi krajnji korisnik imao potrebu uspostaviti više paralelnih poziva s istog priključka prema istom broju. Kada je HT prvi put uočio navedeni uzorak zlonamjernog i prijevarnog postupanja, sukladno čl. 44.a st. 1 i 2. 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) onemogućio je spornim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom, obavijestio Terrakom putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima te obavijestio inspektora elektroničkih komunikacija putem emaila 29. srpnja 2020. HT navodi da mu nije poznato što je Terrakom poduzeo nakon dobivenih obavijesti od strane HT-a. Štoviše, radi se o 06X brojevima operatora IT Jedan d.o.o. koji ima istu vlasničku strukturu kao i Terrakom te je Terrakom trebao provjeriti tko je davatelj sadržaja na spornim brojevima. Terrakom međutim, ne navodi koje je radnje sa svoje strane napravio u cilju provjere radi li se o prometu ostvarenom zlouporabom/prijevarom te da li je poduzeo kakve radnje prema davateljima sadržaja na spornim brojevima. Dostavlja ugovor o međusobnom povezivanju pokretne komunikacijske mreže HT-a i nepokretne komunikacijske mreže Voljatel d.o.o. (prednika Terrakoma) od 23. travnja 2012. (dalje: Ugovor/2012.) te navodi da se Terrakom poziva na pogrešni ugovor. Upućuje na članak 4.2. Ugovora/2012. Smatra da je sporni promet nastao zlouporabom/prijevarom s obzirom da su pozivi ostvareni postupanjima koja ukazuju da svrha poziva nije bio korištenje sadržaja na uslugama s posebnom tarifom već isključivo generiranje prometa prema 06X brojevima. Takvo postupanje je protivno čl. 52. st.1. Pravilnika koji propisuje da se usluga krajnjem korisniku ne smije naplatiti ukoliko krajnji korisnik nije ostvario svrhu, koju je operator usluga s posebnom tarifom najavio kao rezultat uporabe usluge. Analogijom, ako se krajnjem korisniku ne smije naplatiti usluga, ako nije ostvario svrhu tj. dobio sadržaj u okviru usluge s posebnom tarifom, tada se poziv ne smije naplatiti niti između mrežnog i pristupnog operatora ako su pozivi ostvareni na način da svrha poziva (kupovina sadržaja) nije ostvarena, obzirom da su pozivi ostvareni na način da je upućivano više paralelnih poziva s istog telefonskog broja, što bi značilo da jedna osoba u isto vrijeme u okviru više paralelnih poziva ostvaruje svrhu usluge s posebnom tarifom, što nije moguće. Dodatno, čl. 15. Ugovora/2012. propisana je procedura rješavanja sporova te je propisan postupak mirnog rješavanja svakog spora, koji je preduvjet za pokretanje spora pred regulatornim tijelom (čl. 15.4.). Budući da Terrakom nikada nije pokrenuo proces mirnog rješavanja spora, smatra da je ovaj zahtjev preuranjen te bi trebao biti odbačen.

Usmena rasprava je održana 22. rujna 2022. Terrakom smatra da je riječ o konferencijskim pozivima koji nisu zlouporaba, a ukoliko HT smatra da je više istovremenih poziva zlouporaba, onda je trebao u svojim općim uvjetima a isto tako i tehnički onemogućiti više istovremenih poziva. Poziva se na Rješenje HAKOM-a od 26. listopada 2016., klasa: UP/I-344-08/16-03/08 (dalje: Rješenje/2016.), u kojem se odlučivalo o usporedivoj stvari. U Rješenju/2016. je zaključeno da paralelni pozivi nisu zlouporaba niti su suprotni propisima, već je HT, ukoliko je smatrao da je to zlouporaba, mogao svojim korisnicima ograničiti ostvarivanje takvih poziva. Terrakom navodi da vodi brigu o zaštiti krajnjih korisnika te uredno i na vrijeme s velikom pažnjom rješava prigovore krajnjih korisnika usluga, a u konkretnom slučaju od HT-a nije došao prigovor na ove korisnike. Smatra da je usluga s posebnom tarifom pružena te nema saznanja da je bilo ikakvih problema s uslugom. Kontaktirali su pružatelja sadržaja i obavijestili inspektora. Dalje navodi da sukladno Ugovoru o međupovezivanju iz 2012., HT zadržava 12,45% ostvarenog prometa na ime rizika naplate za sve korisnike. Nastavno na navod HT-a da je s jednog mobilnog priključka (broja) ostvareno i preko 300 minuta prometa tijekom sat vremena, Terrakom navodi da je vjerojatno riječ o konferencijskim pozivima koji su mogući i ostvarivi i s kojima se na ovaj način može ostvariti sadržaj. Terrakom ne snima pozive i ne odgovara za pruženi sadržaj.

HT osporava Terrakom-u pravni interes za vođenje ovog spora budući da nije dokazao postojanje potraživanja od strane davatelja sadržaja prema IT jedan. HT poziva Terrakom da to dokaže i ujedno dostavi HT-u podatke o svim davateljima sadržaja na svim spornim brojevima za sporni promet tijekom 2020. i 2021. kako bi HT mogao podnijeti kaznenu prijavu protiv predmetnih davatelja sadržaja. Ovo iz razloga jer pozivi prema tim brojevima očito nisu ostvareni u cilju dobivanja sadržaja jer jedna osoba ne može paralelno razgovarati i dobivati sadržaj preko 4-10 istovremenih poziva na istom broju u isto vrijeme. Postavlja pitanje zašto je Terrakom čekao više od dvije godine da pokrene ovaj spor i da traži naplatu spornih potraživanja. Protekom dvije godine mogućnost dokazivanja kaznenog djela se izrazito smanjuje. Naglašava da HT do sada nije imao pravni interes podnositi kaznene prijave jer je sporne račune osporio, a Terrakom nije pokretao postupke prisilne naplate. No, u ovom trenutku HT taj pravni interes ima te traži od Terrakoma-a da dostavi podatke. Ističe da sav sporni promet na sve sporne brojeve nije naplaćen niti nakon višestrukih opomena, poziva i pokušaja kontaktiranja predmetnih korisnika. Činjenica što su konkretni priključci ugovoreni isključivo radi ostvarivanja spornog prometa, a nakon toga niti kuna nije plaćena za ostvareni promet je dodatan dokaz da se nije radilo o pozivima usmjerenima ostvarivanju sadržaja na konkretnim brojevima. HT postavlja pitanje što je Terrakom poduzeo prema konkretnim davateljima sadržaja nakon HT-ovih višestrukih upozorenja o zlouporabama, da li je izvršio provjere, pružaju li se na konkretnim brojevima zaista proklamirane usluge i da li je nastavio poslovati s istim davateljima sadržaja. HT-u je neprihvatljivo da Terrakom prebacuje na HT dokazivanje zlouporabe u situaciji kada je upravo Terrakom, odnosno IT JEDAN d.o.o. taj koji ima direktan odnos s davateljem sadržaja čije je postupanje jednako sporno. Što se tiče ugovora između HT-a i Terrakoma i spomenutog rizika naplate, rizik naplate odnosi se na redovne rizike naplate potraživanja kao što je situacija gdje korisnik bude blokiran, ode u stečaj ili iz bilo kojeg drugog razloga ne plati uslugu koju je konzumirao sukladno propisima. Rizik naplate ne može se odnositi na naplatu prometa koji je nastao zlouporabom ili prijevarom jer bi to značilo da HT ubire naknadu koja se odnosi na protupravno stečena sredstva. To bi značilo da je odredba o riziku naplate u ugovoru između HT-a i Terrakoma nezakonita ili čak ništeta jer se odnosi na protuzakonito stečena sredstva.

U odnosu na navod Terrakoma da je HT trebao tehnički onemogućiti ostvarivanje spornih poziva, ističe da je HT upravo to i učinio čim je primijetio spomenuti način ostvarivanja poziva. U konkretnom slučaju nije riječ o uobičajenom konferencijskom pozivu gdje jedan pozivatelj zove više

različitih brojeva koji su onda u konferencijskoj vezi iz razloga jer je jedan korisnik zvao jedan broj i ostvario 10 poziva u isto vrijeme prema jednom broju. HT se pita koja je to uopće usluga.

U daljnjem očitovanju od 30. rujna 2022. Terrakom navodi da su obveze HT-a definirane ugovorom o međupovezivanju, a jedna od osnovnih obveza je plaćanje računa za izvršene usluge temeljem ugovora. Terrakom ima otvoreno potraživanje prema HT-u koje HT osporava bez uporišta u Ugovoru, ZEK-u, Pravilniku, i to je pravni interes Terrakoma za vođenje ovog spora. Potraživanje između drugih tvrtki nisu pravni interes Terrakoma te ne mogu imati nikakav utjecaj na ugovorni odnos između Terrakoma i HT-a. Terrakom je u cijelosti podmirio obveze prema društvu IT Jedan d.o.o. uključujući i ostvareni promet koji HT osporava. Nejasno je zašto HT nije ranije podnio kaznenu prijavu protiv pružatelja sadržaja (prije dvije godine), obzirom da je od Terrakoma zatražio izuzimanje spornog prometa iz obračun, a potraživanje prema korisnicima prodao. Nastavno na tvrdnju HT-a da su istovremeni pozivi nemogući ili nelogični, pojašnjava da je uobičajeno da jedan 06X broj ima mogućnost zaprimanja više istovremenih poziva, što znači da takve pozive zaprima više operatera, a svi idu preko jednog 06X broja (riječ je o puno govornih kanala). Niti situacija u kojoj jedan korisnik sa svog mobilnog uređaja nazove paralelno više puta isti 06X broj nije nemoguća niti nelogična jer u tom slučaju jedan korisnik paralelne pozive spoji u konferenciju te može istovremeno razgovarati s više savjetnika o određenoj temi, a da svi savjetnici rade na istom 06X broju. Zbog toga paralelni pozivi nisu zlouporaba. Nastavno na navod HT-a da se rizik naplate ne može odnositi na naplatu prometa koji je nastao zlouporabom ili prijevarom, smatra da je HT samovoljno sporni promet proglasio prijevarom odnosno zlouporabom te od Terrakoma tražio izuzimanje istog iz međuoperatorskog obračuna. Smatra da HT mora ugraditi u svoje sustave zaštitu od zlouporabe, što uključuje i zaštitu od konferencijskih poziva na brojeve s posebnom tarifom ukoliko ih smatra spornima. U svakom slučaju, navedeno ne može biti na teret Terrakoma.

HT se u očitovanju od 14. listopada 2022. poziva na čl. 4.2. Ugovora kojim se Terrakom obvezao da će sve usluge s posebnom tarifom koje pruža HT-ovim korisnicima biti u skladu s važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske, kao i na čl. 43. Pravilnika kojim je propisana odgovornost operatora usluga s posebnom tarifom za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge i njezinu usklađenost s odredbama Zakona i podzakonskih propisa neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom. Sporni promet je nastao zlouporabom odnosno prijevarno, a Terrakom ni nakon opetovanih upozorenja HT-a, počevši od lipnja 2020. nije poduzeo adekvatne radnje kako bi dodatno ispitao zlouporabu, dakle nije ispunio svoju ugovornu obvezu. Stoga Terrakom ne bi trebao na HT prebacivati teret isplate iznosa za promet koji je nastao zlouporabom ili prijevarno i to tada kada je i sam propustio ispuniti svoje obveze. Nastavno na tvrdnju Terrakoma da je ostvarivanje većeg broja paralelnih poziva prema jednom 06X broju s jednog mobilnog priključka logično i uobičajeno korištenje usluge, HT navodi da nije uobičajeno i logično da bi jedna osoba razgovarala s drugom osobom na 06X broju u isto vrijeme preko 6 različitih kanala i time namjerno potrošila i do 21.000,00 kn u jednoj noći, također je nelogično da je jedan korisnik aktivirao jedan priključak samo kako bi ostvario sporne paralelne pozive, a odmah potom odbio platiti račun za realizirani promet bez ikakvog prethodnog prigovora na račun. Jasno je da se radi o pozivima kojima nije bio cilj ostvarenje svrhe poziva sukladno čl. 52. st. 1. Pravilnika. Na to upućuje i da se radi o jedinim pozivima sa spornih mobilnih priključaka, da se radi o novim mobilnim priključcima, da niti jedan račun za sporne pozive nije plaćen, da se radi o iznimno velikoj količini prometa ostvarenoj s nekoliko mobilnih priključaka u iznimno kratkom vremenskom periodu. Navodi da je podnio kaznenu prijavu, koju dostavlja u privitku. Vezano za pozivanje Terrakoma na rješenje HAKOM-a od 26. listopada 2016., smatra da se ne radi o istom činjeničnom stanju niti o istoj pravnoj osnovi jer je u ovom sporu HT iznio veći broj dokaza da se radi o zlouporabi i prijevari zbog kojih je

i podnio kaznenu prijavu policiji. HAKOM mora tumačiti čl. 52. st.1. Pravilnika na način da ne postoji osnova za naplatu poziva na bio kojoj strani ako je nedvojbeno, kao u ovom slučaju, da sadržaj usluge s posebnom tarifom nije ostvaren, a koje pitanje nije obuhvaćeno predmetnim rješenjem. Predmetnim rješenjem HAKOM također nije ulazio u pitanje odgovornosti Terrakoma sukladno Ugovoru da osigura pružanje usluga s posebnom tarifom sukladno propisima Republike Hrvatske, Pravilniku i kaznenopravnim propisima koji zabranjuju počinjenje kaznenog djela prijevare. Predlaže odbiti zahtjev Terrakoma ili podredno, prekinuti postupak dok nadležni kazneni sud ne donese presudu o prijavljenoj prijeveri.

U očitovanju od 21. listopada 2022. Terrakom navodi da HT ničim nije dokazao da se radi o zlonamjernom i prijevernom postupanju u pružanju usluga s posebnom tarifom, nego samo ima indicije budući da nije uspio naplatiti uslugu na mobilnim priključcima s kojih je ostvaren sporni promet. Smatra da su usluge na brojevima s posebnom tarifom pružene sukladno Pravilniku. Nastavno na podnesenu kaznenu prijavu, navodi da ona nema veze s potraživanjem koje Terrakom ima prema HT-u te je usmjerena na odugovlačenje ovog postupka.

Terrakom je dodatno dostavio dio prometnih podataka na temelju kojih su izdani sporni računi, a iz kojih je vidljivo koliko je bilo govornih kanala na svakom 06x broju kao i duljina trajanja svakog poziva (CDR zapis).

Na temelju utvrđenog činjeničnog stanja, HAKOM je nakon ocjene svih iznesenih tvrdnji i dokaza utvrdio da zahtjev Terrakoma nije osnovan.

U konkretnom slučaju su sporni računi u ukupnom iznosu od 194.112,69 kn koje Terrakom potražuje od HT-a temeljem ostvarenog prometa na brojevima s posebnom tarifom u mreži Terrakoma. Navedene račune Terrakom nije dostavio HAKOM-u, a HT u očitovanju od 21. studenog 2022. potvrđuje da su iznosi koje Terrakom potražuje u svom zahtjevu sporni i neplaćeni dijelovi računa.

Izvršen je uvid u elektroničke poruke HT-a kojima obavještava Terrakom o prijevernom postupanju prema VAS numeraciji u mreži operatora Terrakom:

- na broju 38560600207 (elektronička poruka od 2. rujna i 10. rujna 2020.)
- na broju 38564602067 (elektronička poruka od 3. i 25. studenog 2020.)
- na broju 38564603032 (elektronička poruka od 4. kolovoza 2021.)
- na broju 38564602028 (elektronička poruka od 31. kolovoza 2021.)
- na broju 060600206 (elektronička poruka od 17. lipnja 2020.)
- na broju 38564601011 (elektronička poruka od 25. kolovoza 2020.)

Izvršen je uvid u elektroničku poruku HT-a od 29. srpnja 2020. upućenu inspektoru elektroničkih komunikacija, u kojem se prijavljuju brojevi 060600015 i 060600206 u razdoblju od 5. svibnja 2020. do 24. srpnja 2020. Inspeksijski nadzor po ovoj prijavi nije proveden.

Izvršen je uvid u Ugovor o međupovezivanju pokretne javne komunikacijske mreže Hrvatskog Telekom d.d. i nepokretne javne komunikacijske mreže VOLJATEL d.o.o., broj: W4-009/2010, sklopljen 23. travnja 2012. (dalje: Ugovor), kojim su stranke utvrdile uvjete, rokove i cijene povezivanja svoje javne komunikacijske mreže i pružanja jedna drugoj osnovnih i dodatnih usluga međupovezivanja. Predmet Ugovora (čl.3.) su i Dodatne usluge polaznog prometa - pristup korisničkim uslugama s posebnom tarifom u mreži operatora (čl. 3.1.2 c) (ii)). Člankom 4.2. Ugovora, operator je obvezan sve usluge koje pruža krajnjim korisnicima HT-a uključujući i usluge s posebnom

tarifom koje krajnjim korisnicima HT-a pruža operator usluga s posebnom tarifom putem pristupa mreži operatora, pružati u skladu s važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske, a temeljem čl. 4.3. HT zadržava pravo, odmah po saznanju da je operator prekršio bilo koju obvezu, privremeno obustaviti pružanje Dodatnih usluga međupovezivanja, u skladu s čl. 14. Ugovora. Člankom 4.4. ugovoreno je da je svaka ugovorna strana ovlaštena u svrhu zaštite svojih krajnjih korisnika, provoditi postupke upravljanja rizikom i sprječavanja zlouporaba te za tu svrhu ima pravo i obvezu poduzeti sve odgovarajuće mjere u skladu s važećim zakonskim propisima te zadržava pravo redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju krajnjim korisnicima, uključujući i usluge s posebnom tarifom. Također su Ugovorom regulirani uvjeti pod kojima bilo koja ugovorna strana ima pravo bez odgovornosti i obveze na naknadu štete, privremeno obustaviti, u cijelosti ili djelomično, pružanje Dodatnih usluga međupovezivanja, između ostalog, i u slučaju sumnje na nezakonito ili neovlašteno korištenje usluga (čl. 14.5.). Dakle, u slučaju sumnje na nezakonito ili neovlašteno korištenje usluga, HT je ovlašten privremeno obustaviti pružanje dodatnih usluga međupovezivanja, što je u konkretnom slučaju i učinio.

Iz očitovanja stranaka proizlazi da je ostvarena velika količina prometa u malom vremenskom razdoblju, konkretno, više od 300 minuta tijekom sat vremena s jednog mobilnog priključka (broja). HT navodi da su sporni pozivi bili jedini pozivi s mobilnih priključaka, da korisnici nisu prigovorili na pružene usluge niti su osporili račune kojima su zaduženi za pružene usluge, da niti jedan račun nije plaćen te da se radilo o potpuno novim korisnicima koji su odmah po ostvarivanju spornog prometa ugašeni. Prigovara da se radi o pozivima kojima nije bio cilj ostvarenje svrhe poziva sukladno čl. 52. st. 1. Pravilnika.

Terrakom smatra uobičajenim da jedan 06X broj ima mogućnost zaprimanja više istovremenih poziva, dakle da takve pozive zaprima više operatera (riječ je o puno govornih kanala). Niti situaciju u kojoj jedan korisnik sa svog mobilnog uređaja nazove paralelno više puta isti 06X broj ne smatra nemogućom ili nelogičnom jer u tom slučaju jedan korisnik paralelne pozive spoji u konferenciju te može istovremeno razgovarati s više savjetnika o određenoj temi, a da svi savjetnici rade na istom 06X broju. Poziva se na obvezu HT-a platiti račune za izvršene usluge temeljem Ugovora, a činjenica što se radilo o paralelnim pozivima ne smatra dokazom da usluge s posebnom tarifom nisu pružene u skladu s važećim propisima.

Temeljem članka 4.2. Ugovora Terrakom je obavezan sve usluge koje pruža krajnjim korisnicima HT-a uključujući i usluge s posebnom tarifom koje krajnjim korisnicima HT-a pruža operator usluga s posebnom tarifom putem pristupa mreži Terrakoma, pružati u skladu s važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske, a temeljem čl. 43.st.1. Pravilnika o uvjetima i načinima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik), operator usluga s posebnom tarifom je odgovoran za pružanje u skladu s odredbama Zakona i podzakonskim propisima.

Stoga je HAKOM utvrđivao jesu li usluge s posebnom tarifom pružene u skladu s navedenim odredbama.

Na temelju dostavljenih CDR zapisa, vidljivo je da je ostvareno više istih poziva s jednog mobilnog broja prema jednom 06X broju, dakle, u tehničkom smislu, promet je ostvaren. Međutim, Terrakom nije u pravu kad tvrdi da se u konkretnom slučaju radi o korisniku koji sa svog mobilnog uređaja nazove paralelno više puta isti 06X broj, paralelne pozive spoji u konferenciju te istovremeno razgovara s više savjetnika o određenoj temi koji rade na istom 06X broju. Naime, konferencijska

veza podrazumijeva više brojeva koji su povezani i istovremeno ostvaruju pozive prema jednom broju, što ovdje nije slučaj. Iz CDR zapisa se vidi da je riječ o više poziva s jednog mobilnog broja koji svi u isto vrijeme započinju, gotovo jednako traju i završavaju. Navedeno upućuje na zaključak da se vjerojatno radi o korištenju SIM servera putem kojeg je moguće ostvariti veću količinu prometa (300 min) tijekom 60 min. trajanja poziva, međutim, na ovaj način nije moguće ostvariti realne razgovore prema brojevima s posebnom tarifom. Stoga je utvrđeno da usluge s posebnom tarifom u konkretnom slučaju nisu pružene.

Zaključno, nesporno je da je promet obračunat na računima izdanim u razdoblju od 30. lipnja 2020. do 31. kolovoza 2021. u ukupnom iznosu od 194.112,69 kn tehnički ostvaren te da je HT tek nakon ostvarivanja spornog prometa primijenio mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga i obustavio određenim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom u mreži Terrakoma, međutim, kako je u ovom postupku utvrđeno da isti nije rezultat pruženih usluga s posebnom tarifom sukladno čl. 43.st.1. Pravilnika i čl. 4.2. Ugovora, Terrakom nema pravo potraživanja iznosa od 194.112,69 kn temeljem ostvarenog prometa na uslugama s dodanom vrijednosti. Stoga je odlučeno kao u izreci ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU: Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku 30 dana od dana primitka istog.

ZAMJENIK PREDSJEDNIKA VIJEĆA

Darko Josipović

Dostaviti:

1. Terrakom d.o.o., Selska cesta 90A, 10000 Zagreb, osobnom dostavom
2. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, osobnom dostavom
3. U spis