

KLASA: UP/I-344-07/23-01/79

URBROJ: 376-05-2-23-14

Zagreb, 11. rujna 2023.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) te članka 96. i članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom Communication Service IVR Call center d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, OIB 66751747861 koje zastupa xy iz Zagreba i operatorom SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, Zagreb, OIB 49530987866 kojeg zastupa xy iz Zagreba, inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Zabranjuje se trgovačkom društvu Communication Service IVR Call center d.o.o. iz Zagreba uporaba automatskog pozivnog i komunikacijskog sustava u svrhu izravne promidžbe bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika, odnosno naređuje da osigura javljanje agenta nakon svakog uspostavljenog poziva te blokira tj. onemogućuje ponovno, višestruko automatsko pozivanje krajnjeg korisnika koji je prilikom prvog zaprimljenog poziva odbio ponudenu uslugu.
2. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje ovog tijela, KLASA: UP/I-344-07/23-01/79; URBROJ: 376-05-2-23-05 od 11. srpnja 2023.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je 4. srpnja 2023. inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom Communication Service IVR Call center d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb (dalje: IVR) i operatorom SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, Zagreb (dalje: Operator) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK) te 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). Inspekcijski nadzor proveo je inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a po službenoj dužnosti sukladno ovlastima propisanim člancima 161. i 162. ZEK-a (dalje: inspektor).

Inspekcijski nadzor pokrenut je po prigovorima korisnika pristiglih u HAKOM tijekom lipnja 2023. (podaci u spisu) u svezi učestalog zaprimanja poziva s brojeva numeracije 38515110xxx, u kojima ih se poziva na otvorenje medicinskih ustanova u više gradova u RH i nudi rješenje za razne vrste bolesti. Krajnji korisnici u prigovorima navode kako već par mjeseci (najmanje od travnja 2023.) zaprimaju pozive s različitih brojeva iz gore navedene numeracije 38515110xxx, poput brojeva 3851xxxx, 3851xxxx, 3851xxxx, 3851xxxx, 3851xxx, 3851xxxx, 3851xxxx,

3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx, 3851xxx i 3851xxx, navode kako nisu željeli da ih se kontaktira, odnosno kako nisu dali svoju privolu, dok pojedini navode kako njihovi podaci nisu niti upisani u javni imenik, zatim navode kako pozivanje vrši govorni automat koji nakon svakog pitanja ostavlja određeno vrijeme za odgovor, kako je pozive nemoguće blokirati, jer nakon blokiranja jednog od brojeva idući poziv dolazi s drugog broja iz navedene numeracije, kako je nakon javljanja agenta u pojedinim slučajevima dobivena informacija da je pozivatelj IVR i da isti koristi aplikaciju koja generira pozive prema nasumično izabranim fiksnim i mobilnim brojevima, kako su pojedini agenti odbili reći za koga rade pa su pozivatelja (IVR) pronašli pretragom po broju u javnom imeniku te kako na prigovore upućene IVR-u (poštom i elektroničkom poštom) nikada nisu dobili odgovor.

Uzimajući u obzir navode krajnjih korisnika tj. osnovanu sumnju da IVR upotrebljava automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika, kao i podatak da su brojevi iz navedene numeracije primarno dodijeljeni Operatoru, inspektor je pokušao 4. srpnja 2023. obaviti inspekcijski pregled nad IVR-om. Međutim, dolaskom na adresu navedenu u sudskom registru, Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, IVR nije pronađen niti je trgovačkom društvu xy d.o.o. iz Zagreba koje daje u zakup poslovne prostore na predmetnoj adresi IVR bio poznat pa je odmah, istoga dana obavljen inspekcijski pregled nad Operatorom. Inspekcijskim pregledom nad Operatorom je utvrđeno da su Operator i IVR sklopili ugovor o pružanju telekomunikacijskih usluga 3. ožujka 2023. (dalje: Ugovor) i da je Operator sekundarnom dodjelom IVR-u dodijelio zemljopisne brojeve u blokovima 15110000 - 15110099, 15110100 - 15110199, 15110200 - 15110299 i 15110300 – 15110349, da je prema detaljnim ispisima poziva (CDR) s dodijeljenih brojeva u svibnju 2023. upućeno 255.022 poziva, a u lipnju 2023. upućeno 276.608 poziva prema brojevima korisnika u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u RH, što jasno upućuje na uporabu automatskih pozivnih sustava.

Stoga je inspektor, zbog opravdane sumnje kako je IVR najmanje tijekom svibnja i lipnja 2023. kršio odredbe članka 50. stavka 1. ZEK-a i da prema neposredno zaprimljenim saznanjima nastavlja s takvim postupanjem odnosno da upotrebljava automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika, na temelju članka 162. stavka 1. točke 9. ZEK-a kojim je propisano da je inspektor ovlašten privremeno zabraniti pružanje usluga koje se opetovano pružaju protivno odredbama ovoga Zakona te narediti mjere kojima se onemogućuje daljnje pružanje tih usluga i na temelju članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP), donio 11. srpnja 2023. privremeno rješenje kojim se Operatoru nalaže da privremeno blokira odlazni promet u javnoj, nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s predmetnih brojeva dodijeljenih IVR-u.

Nadalje, inspektor je 6. srpnja 2023. IVR-u uputio poziv na očitovanje u inspekcijskom nadzoru, i to elektroničkom poštom na adresu navedenu u sudskom registru i na adresu dobivenu od Operatora te je izvijestio Državni inspektorat da se IVR i odgovorna osoba ne nalaze na adresama navedenim u sudskom registru.

Elektroničkom porukom od 11. srpnja 2023. javio se zaposlenik trgovačkog društva xy d.o.o. iz Zagreba nastavno na gornji zahtjev inspektora za očitovanjem u inspekcijskom nadzoru poslan 6. srpnja 2023. IVR-u i izrazio spremnost za davanje informacija, uzimajući u obzir da je

direktorica IVR-a ukrajinske nacionalnosti (iako razumije i govori hrvatski, posjeduje iskaznicu stranca pod privremenom zaštitom) te ujedno dostavio adresu Florijana Andrašeca 18A u Zagrebu kao adresu na kojoj se pružaju usluge (op. adresa nije navedena u sudskom registru). Sukladno dostavljenom, inspektor je 13. srpnja 2023. obavio inspekcijski pregled neposredno na navedenoj adresi gdje je zatečena odgovorna osoba (direktorica), o čemu je sačinio Zapisnik o inspekcijskom pregledu (dalje: Zapisnik) odnosno utvrdio kako slijedi.

IVR i trgovačko društvo xy d.o.o., Ulica xy, Zagreb sklopili su 1. ožujka 2023. Ugovor o pružanju usluga Call centra prema kojem se poslovi Call centra (dalje: pozivni centar) odnose na sve usluge u svezi primanja dolaznih te obavljanja odlaznih telefonskih poziva za potrebe društva xy d.o.o. iz Zagreba, za što se koristi aplikacija za biranje nasumično izabranih brojeva iz imenika. U pozivnom centru radi 40 zaposlenika u dvije smjene na promidžbi usluga tj. događaja vezanih za zdravlje koji se odvijaju na području cijele Hrvatske. Aplikacija za biranje brojeva posjeduje filter radi sprječavanja biranja brojeva upisanih u registar NE ZOV, postoji zaštita od stalnog zvanja istog broja, a dolazni poziv nije moguće preuzeti (ne naplaćuje se - javlja se poruka da su svi agenti zauzeti). Međutim, u pojedinim slučajevima dolazi do pozivanja istog broja više puta, npr. kada tri agenta pozivaju u kratkom roku. Neposrednim uvidom u rad pozivnog centra, praćenjem rada na aplikaciji i slušanjem razgovora jednog od agenata, utvrđeno je da se nakon automatskog pozivanja krajnjeg korisnika javlja agent koji informira korisnika o nekom događaju vezanom za zdravlje, a informaciju čita iz unaprijed pripremljenog teksta te, ako korisnik odbije razgovor, tada u aplikaciju o tome unosi oznaku. S obzirom da aplikacija nakon završetka razgovora automatski bira sljedeći broj, agent mora u slučaju napuštanja radnog mjesta iz bilo kojeg razloga zaustaviti biranje, inače dolazi do pozivanja krajnjih korisnika bez javljanja pozivatelja tj. mogućnosti da taj krajnji korisnik zaustavi pozivanje. S obzirom na utvrđeno inspekcijskim pregledom, odnosno činjenicu da u pojedinim slučajevima aplikacija obavlja pozivanje krajnjih korisnika bez ljudskog posredovanja, automatski, i da krajnji korisnici zaprimaju pozive na koje se agent ne javlja, zapisnikom je naloženo IVR-u da pisanim putem dostavi cjelovito očitovanje o načinu rada, snimku poruke koja se javlja prilikom uspostave poziva tj. samog pozivanja, popis brojeva s kojih se obavlja pozivanje i ugovor sklopljen s Operatorom, kao i očitovanje prema svim navodima iz prigovora korisnika.

IVR nije u ostavljenom roku iz Zapisnika dostavio tražene podatke i dokumentaciju, nego je zaposlenik trgovačkog društva xy d.o.o. iz Zagreba u prilogu elektroničke poruke od 17. srpnja 2023. dostavio pravno mišljenje odvjetnice xy iz Jastrebarskog od 13. srpnja 2023. naslovljeno na IVR (dalje: pravno mišljenje) i snimku automata. Predmetna elektronička poruka sadržavala je brojeve s kojih se obavlja pozivanje i za koje je naveo da ih je dobio od kolega (!), dok je za pravno mišljenje naveo da dostavlja, citat: „...potpisano očitovanje od strane nase odvjetnice...“ (!).

Uzimajući u obzir da IVR nije postupio po Zapisniku, kao i činjenicu da je IVR tj. odgovorna osoba IVR-a pronađena na adresi koja nije navedena u sudskom registru, inspektor je 19. srpnja 2023. ponovno uputio pisani zahtjev za očitovanjem i dostavu dokumenata poštom na adresu na kojoj je zatečena odgovorna osoba IVR-a, zatim poštom na adresu boravišta odgovorne osobe i elektroničku adresu, a koje, adrese, su navedene u sudskom registru. Pisani zahtjev upućen na adresu boravišta odgovorne osobe vraćen je s naznakom „Nepoznat“, pisani zahtjev upućen elektroničkom poštom je isporučen, kao i ranije poslani zahtjevi elektroničkom poštom, dok je pisani zahtjev poslan poštom na adresu na kojoj je zatečena odgovorna osoba uručen 20. srpnja 2023. Međutim, IVR nije postupio sukladno zahtjevu, nije dostavio cjelovito očitovanje o načinu

rada IVR-a, odnosno postupanju sa sekundarno dodijeljenim brojevima od strane Operatora, ugovor sklopljen s Operatorom, tehničku specifikaciju elektroničke komunikacijske opreme te opis sustava za automatsko biranje brojeva i njegov točan marketinški naziv, zatim uvjete, cjenik i specifikaciju iz ugovora sklopljenog s trgovačkim društvom xy d.o.o. iz Zagreba te izdane fakture niti je dostavio očitovanje po navodima korisnika iz podnesaka uručenih mu Zapisnikom i eventualno pribavljene privole krajnjih korisnika.

U HAKOM su, i nakon gore provedenih radnji inspektora, 21. srpnja 2023. ponovno pristigli prigovori korisnika radi učestalih zaprimanja neželjenih poziva od govornog automata s brojeva, pred brojeva drugih operatora tj. trgovačkih društava, brojeva dodijeljenih IVR-u (3851xxxx, 3851xxxx i 3851xxxx).

Budući da je Operator primarno dodijeljene mu zemljopisne brojeve u gore navedenim blokovima od strane HAKOM-a sekundarnom dodjelom dodijelio IVR-u sukladno odredbama članka 127. ZEK-a i uz uvjete propisane Pravilnikom o dodjeli adresa i brojeva (NN br. 45/23; ranije, u trenutku dodjele tj. sklapanja Ugovora NN br. 85/12, 67/13, 129/15 i 131/20), budući da IVR s dodijeljenih mu predmetnih brojeve i objavljenih u javnom imeniku obavlja pozivanje korisnika u RH, budući da se IVR nije očitovao po zahtjevu inspektora i dostavio podatke i dokumente, odnosno da je umjesto traženog snimka poruke kod pozivanja korisnika dostavio snimku automata koji se javlja kada korisnici zovu povratno na broj s kojeg primaju neželjene pozive te da je dostavio pravno mišljenje koje je irelevantno u odnosu na predmet nadzora tj. način pružanja usluga, inspektor je na temelju utvrđenih činjenica, posebno Zapisnikom, zaključio da IVR najmanje od travnja 2023. u Zagrebu upotrebljava automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.

Uzimajući u obzir sve navedeno tj. da IVR postupa suprotno odredbi članka 50. stavka 1. ZEK-a, što predstavlja tešku povredu zakona i kažnjivo je po članku 170. stavka 1. točka 19. i stavka 2. ZEK-a, inspektor je radi zaštite javnog interesa i prava građana, a uzimajući u obzir da više ne postoji potreba za privremenim rješenjem, na temelju članka 162. stavka 1. točke 8. ZEK-a, odnosno članka 96. i članka 100. stavka 3. ZUP-a, riješio kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

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

Dostaviti:

1. Communication Service IVR Call center d.o.o., Ulica Florijana Andrašeca 18A, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. Communication Service IVR Call center d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava

4. U spis