



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/44

URBROJ: 376-05-2-25-02

Zagreb, 6. listopada 2025.

Na temelju članaka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, Zagreb (OIB: 70133616033) kojeg zastupa [...], operatorom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (OIB: 29524210204) kojeg zastupa [...], operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (OIB: 81793146560) kojeg zastupa [...], operatorom IT JEDAN d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, Zagreb (OIB: 75235737688) kojeg zastupa [...], operatorom TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, Zagreb (OIB: 29050776382) kojeg zastupa [...] i trgovačkim društvom TISTELL-IR j.d.o.o., Žagarova ulica 12A Zagreb (OIB: 35631679289) koje zastupa [...], inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

PRIVREMENO RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba da odmah po primitku ovog rješenja blokira sljedeće nacionalne brojeve u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s unaprijed plaćenom uslugom: [...]; [...]; [...]; [...] i [...].
2. Nalaže se operatoru Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba da odmah po primitku ovog rješenja blokira nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom [...] - usluge sa sadržajem neprimjerenim za djecu, dodijeljen sekundarnom dodjelom operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba.

Obrazloženje

Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske izvijestilo je 23. rujna 2025. Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) o prijavi podnesenoj zbog zaprimanja neželjenih poruka, odnosno poruka neprimjerenog sadržaja za djecu na telefonski broj kojeg koristi maloljetna osoba, sa zahtjevom za poduzimanjem radnji i mjera iz nadležnosti.

Predmetna prijava, zajedno s priloženim dokazima te prepiskom koja se prethodno odvijala između prijavitelja i operatora, jasno upućuje na uporabu automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika tijekom srpnja, kolovoza i rujna 2025., kada su poruke s brojeva navedenih u točki 1. rješenja (brojevi u mreži operatora A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba / Tomato) sa sadržajem neprimjerenim za djecu skoro svakodnevno slane na broj kojeg koristi maloljetna

osoba (broj u mreži Hrvatskog Telekom d.d. iz Zagreba, podaci u spisu) te u kojima se ista poziva da se hitno obrati na broj [...].

Pregledom sadržaja poslanih poruka (SMS) utvrđeno je da ne sadrže podatke o pošiljatelju niti daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, odnosno u istima se ne daje informacija o operatoru usluga s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate usluga i ne osigurava se posebna zaštita djece, već, pored ostalog, sadrže poveznice poput [...], [...] i sl. na web stranicu za odrasle [...] seksualno eksplicitnog sadržaja.

Kontrolnim pozivom na broj [...] utvrđeno je kako usluga ne sadrži informaciju o cijeni poziva i početku naplate niti poruku upozorenja: „Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv“.

Nadalje, uvidom u HAKOM-ov popis dodijeljenih brojeva utvrđeno je kako je broj [...] primarno dodijeljen operatoru Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba (blok brojeva [...]–[...]), dok je isti operator predmetni broj sekundarno dodijelio operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba. Pregledom imenika operatora TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba predmetni broj nije pronađen, ali je pronađen pregledom imenika operatora IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba, odnosno za predmetni broj pronađen je podatak da je isti iznajmljen davatelju usluga TISTELL-IR j.d.o.o. iz Zagreba, što nije u skladu s propisanim uvjetima uporabe brojeva.

Uzimajući u obzir da postoji opravdana sumnja kako operatori TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba i IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba krše odredbe članka 50. stavke 1. i 3. ZEK-a, jer upotrebljavaju automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika te šalju poruke koje ne sadrže podatke o pošiljatelju niti daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, što predstavlja teške povrede zakona, kažnjivo po članku 170. stavka 1. točke 19. i 21. te stavka 2. ZEK-a, uzimajući u obzir da postoji opravdana sumnja kako krše odredbe članka 35. ZEK-a, jer šalju poruke bez jasne informacije o operatoru usluga s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate usluga i ne osiguravaju posebnu zaštitu djece niti su takve informacije sadržane prilikom pružanja usluga na broju [...], sve suprotno odredbi članka 35. stavka 3. i odredbama članka 41. stavke 1. i 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik o uslugama), što predstavlja povredu zakona, kažnjivo po članku 171. stavka 1. točka 1. i stavka 2. ZEK-a, uzimajući u obzir da postoji opravdana sumnja kako krše odredbu članka 132. ZEK-a, jer se sekundarno dodijeljeni broj ne smije dalje dodjeljivati, što je jasno propisano u članku 9. stavka 5. Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva (NN br. 45/23), što predstavlja tešku povredu zakona, kažnjivo po članku 170. stavka 1. točka 87. i stavka 2. ZEK-a, konačno, uzimajući u obzir da postoji obveza za poduzimanjem pravovremenih mjera radi zaštite krajnjih korisnika tj. javnog interesa, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju odredbe članka 162. stavka 1. točka 9. ZEK-a i na način propisan odredbom članka 38. Pravilnika o uslugama, a kojim, odredbama, je propisana ovlast inspektora za određivanjem privremene mjere tj. zabrane pružanja usluga te na temelju odredbe članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) riješio kao u izreci privremenog 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 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. IT JEDAN d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
5. TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
6. TISTELL-IR j.d.o.o., Žagarova ulica 12A, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
7. U spis