



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

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

URBROJ: 376-05-2-26-25

Zagreb, 21. siječnja 2026.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. 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

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba da prilikom pružanja usluge sa sadržajem isključivo za odrasle putem nacionalnog broja za usluge s posebnom tarifom 064690691 trajno osigura na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge
 - najavu cijene poziva i početak naplate,
 - mogućnost prekida poziva nakon najave u roku od najmanje dvije sekunde prije početka naplate, uz označavanje isteka roka tonskim signalom te
 - poruku upozorenja koja glasi: „Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv.“.
2. Nalaže se operatoru IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba da trajno osigura zaštitu krajnjih korisnika prilikom provođenja promidžbenih aktivnosti od strane davatelja sadržaja TISTELL-IR j.d.o.o. iz Zagreba slanjem SMS-ova na način da poruke
 - obvezno sadrže jasne i transparentne informacije o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu,
 - obvezno sadrže informacije o cijeni i načinu naplate usluge,
 - obvezno daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije te
 - obvezno sadrže napomenu da se radi o usluzi čiji sadržaj nije namijenjen djeci (18+).
3. Zabranjuje se operatoru IT JEDAN d.o.o. iz Zagreba i davatelju sadržaja TISTELL-IR j.d.o.o. iz Zagreba uporaba automatskih pozivnih i komunikacijskih sustava bez ljudskog posredovanja za slanje SMS-ova u svrhu izravne promidžbe i prodaje usluga sa sadržajem isključivo za odrasle putem nacionalnog broja za usluge s posebnom tarifom 064690691 bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.

4. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje ovog tijela, KLASA: UP/I-344-07/25-01/44; URBROJ: 376-05-2-25-02 od 6. listopada 2025.
5. Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorima Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba i TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorima Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje: Telemach), A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: A1), Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT), IT JEDAN d.o.o. (dalje: IT JEDAN) i TERRAKOM d.o.o. (dalje: TERRAKOM), svi iz Zagreba te nad davateljem sadržaja TISTELL-IR j.d.o.o. iz Zagreba (dalje: TISTELL-IR). Inspekcijski nadzor proveo je inspektor elektroničkih komunikacija na temelju ovlasti propisanih Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga prema odredbama toga zakona te Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik o uslugama).

Inspekcijski nadzor pokrenut je po obavijesti Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska uprava Zagrebačka, VII policijska postaja Zagreb (dalje: PP Zagreb) zaprimljenoj 23. rujna 2025. (dalje: Obavijest) o zaprimanju neželjenih poruka odnosno poruka neprimjerenog sadržaja za djecu na telefonski broj kojeg koristi maloljetna osoba (podaci u spisu), s molbom za poduzimanjem radnji i mjera iz nadležnosti HAKOM-a te za slanjem povratne obavijesti o poduzetom.

Predmetna Obavijest, zajedno s priloženim dokazima tj. prepiskom koja se prethodno odvijala između prijavitelja (otac maloljetne osobe) i njegovog pristupnog operatora HT, kao i poslije zaprimljen prigovor roditelja druge maloljetne osobe istog sadržaja u HAKOM-u (podaci u spisu), jasno su upućivali 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 (SMS) s neregistriranih nacionalnih brojeva u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s unaprijed plaćenom uslugom (brojevi u mreži operatora A1 / Tomato), čiji sadržaj nije namijenjen djeci tj. sa sadržajem isključivo za odrasle, skoro svakodnevno pristizale na brojeve koje koriste maloljetne osobe i u kojima se iste pozivaju na hitno obraćanje na broj 064690691. Pregledom sadržaja pristiglih poruka utvrđeno je da ne sadrže podatke o pošiljatelju niti daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, odnosno da se u istima ne daje informacija o operatoru usluga s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate usluga i ne osigurava posebna zaštita djece, već, pored ostalog, sadrže poveznice poput <https://ibb.co/d4kQjfp>, <https://ibb.co/JkBzCrc> i sl. na internet stranicu za odrasle <https://imgbb.com/> seksualno eksplicitnog sadržaja. Nadalje, kontrolnim pozivom upućenim 6. listopada 2025. na nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691 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.“. Predmetni nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom primarno je dodijeljen operatoru Telemach, sekundarno operatoru TERRAKOM u čijem imeniku isti nije pronađen, već je pronađen pregledom imenika operatora IT JEDAN, a u kojem se

navodi kako je broj iznajmljen pružatelju sadržaja TISTELL-IR. Pored broja navedena je cijena u kunama, umjesto u eurima (6,99 kn/min, odnosno 8,41 kn/min).

Uzimajući u obzir kako je postojala osnovana sumnja da operatori TERRAKOM i IT JEDAN 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 je postojala osnovana sumnja da 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 nacionalnom broju za usluge s posebnom tarifom 064690691, sve suprotno odredbi članka 35. stavka 3. i odredbama članka 41. stavke 1. i 5. Pravilnik o uslugama, što predstavlja povredu zakona, kažnjivo po članku 171. stavka 1. točka 1. i stavka 2. ZEK-a, uzimajući u obzir da je postojala osnovana 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; dalje: Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva), što predstavlja tešku povredu zakona, kažnjivo po članku 170. stavka 1. točka 87. i stavka 2. ZEK-a, konačno, uzimajući u obzir da je postojala 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; dalje: ZUP) donio 6. listopada 2025. privremeno rješenje kojim je naložio operatoru A1 da blokira neregistrirane nacionalne brojeve u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s unaprijed plaćenom uslugom (šest brojeva navedenih u izreci privremenog rješenja: [...]; [...]; [...]; [...]; [...] i [...]) te operatoru Telemach da blokira nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691.

Nakon donošenja privremenog rješenja odmah je nastavljeno provođenje inspekcijskog nadzora nad operatorima i davateljem sadržaja, a u tijeku postupka inspekcijskog nadzora 27. listopada 2025. zaprimljen je još jedan prigovor krajnjeg korisnika tj. roditelja radi zaprimanja neželjenih poruka odnosno poruka sa sadržajem isključivo za odrasle na telefonski broj kojeg koristi maloljetna osoba (podaci u spisu). U bitnome, utvrđeno je kako slijedi.

Operator A1 je i prije donošenja privremenog rješenja postupio sukladno svojim zakonskim obvezama i blokirao neregistrirane nacionalne brojeve u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s unaprijed plaćenom uslugom navedene u privremenom rješenju te blokirao odnosno privremeno ili trajno isključio dodatnih 18 brojeva ([...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]; [...]) i [...]), sve radi sumnjivog ponašanja pošiljatelja tj. slanja velikog broja SMS-ova na brojeve krajnjih korisnika u RH. Tako je, primjerice samo u kolovozu 2025. prema zapisima poziva tj. *CDR-ovima* (*CDR-Call Detail Record*) s pet spornih brojeva navedenih u izreci privremenog rješenja poslano približno 130.000 SMS-ova.

Operator IT JEDAN je 1. ožujka 2024. sklopio ugovor s davateljem sadržaja TISTELL-IR (Ugovor o najmu brojeva sa posebnom tarifom br. UGO-2024-0034) i dodijelio mu nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691 - usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu. Protivno odredbama članka 150. ZEK-a odnosno članka 35. Pravilnika o uslugama, operator IT JEDAN, kao operator usluga s posebnom tarifom, omogućio je davatelju sadržaja TISTELL-IR pristup platformi za

pružanje usluga i nedozvoljene izmjene prilikom pružanja usluge s posebnom tarifom, na način da su izostali svi bitni elementi prije pružanja usluge, i to najava cijene poziva i početak naplate, mogućnost prekida poziva nakon najave u roku od najmanje dvije sekunde prije početka naplate, uz označavanje isteka roka tonskim signalom te poruka upozorenja koja glasi: „Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv.“. Kako je člankom 35. Pravilnika o uslugama, u stavcima 1. i 2., neovisno o sadržaju sklopljenog ugovora s davateljem sadržaja, ovdje trgovačkog društva TISTELL-IR, jasno propisana odgovornost operatora usluga s posebnom tarifom, ovdje operatora IT JEDAN, za pružanje ili promidžbu usluga s posebnom tarifom - pružanje usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu putem nacionalnog broja za usluge s posebnom tarifom 064690691, na način da osigura na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge, najavu cijene poziva i početak naplate, mogućnost prekida poziva nakon najave u roku od najmanje dvije sekunde prije početka naplate, uz označavanje isteka roka tonskim signalom te poruku upozorenja koja glasi: „Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv.“, a sve sukladno odredbama članka 41. stavkama 1., 2., 4. i 5. Pravilnika o uslugama, inspektor elektroničkih komunikacija odlučio je kao u točki 1. izreke rješenja.

Nadalje, operator IT JEDAN, protivno odredbi članka 50. stavka 3. ZEK-a te prije navedenoj odredbi članka 150. ZEK-a i 35. Pravilnika o uslugama, nije osigurao zaštitu krajnjih korisnika prilikom provođenja promidžbenih aktivnosti od strane davatelja sadržaja TISTELL-IR slanjem SMS-ova, na način da poruke obvezno daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, obvezno sadrže jasne i transparentne informacije o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu, obvezno sadrže informacije o cijeni i načinu naplate usluge, da ni na koji način ne budu zavaravajuće ili dovode u zabludu te da obvezno sadrže napomenu kako se radi o uslugama sa sadržajem isključivo za odrasle (18+), a sve sukladno odredbama članka 35. stavka 3. i članka 40. stavka 3. Pravilnika o uslugama. Stoga je inspektor elektroničkih komunikacija odlučio kao u točki 2. izreke rješenja.

Davatelj sadržaja TISTELL-IR prilikom obavljanja očevida 7. listopada 2025. nije pronađen na adresi navedenoj u sudskom registru, Žagarova ulica 12A u Zagrebu. Na navedenoj adresi nalazi se napuštena kuća, dok prema izjavi susjeda (podaci u spisu) tamo zapravo nitko ne stanuje već duže vrijeme. Privremeno rješenje inspektora elektroničkih komunikacija uručeno je davatelju sadržaja TISTELL-IR, nakon neuspjele dostave 8. listopada 2025., 17. listopada 2025. na adresi u Zagreb-Susedgradu (prema podacima s internet stranice HP-Hrvatske pošte d.d. iz Zagreba odnosno dostavnice-povratnice), dok je zahtjev inspektora elektroničkih komunikacija za očitovanjem u svezi pružanja i promidžbe usluge s posebnom tarifom - pružanje usluga sa sadržajem neprimjerenim za djecu putem nacionalnog broja za usluge s posebnom tarifom 064690691 poslan 23. prosinca 2025., vraćen u HAKOM 12. siječnja 2026. s naznakom da je dostava pokušana 29. prosinca 2025. te kako je primatelj obaviješten o prispjeću pošiljke, ali ju nije podigao u ostavljenom roku.

Inspektor elektroničkih komunikacija je, postupajući po Obavijesti, uputio 29. listopada 2025. PP Zagreb detaljno izvješće o poduzetim radnjama s molbom za pružanje pomoći, ovdje posebno uzimajući u obzir kako ZEK-om nije propisana obveza operatorima za dostavom podataka o lokaciji pokretne komunikacijske opreme inspektorima elektroničkih komunikacija HAKOM-a (samo prema zakonima iz područja nacionalne sigurnosti i kaznenog postupka) te uzimajući u obzir kako podaci o krajnjem korisniku SIM kartica nisu dostupni inspektorima elektroničkih komunikacija, jer operatori moraju voditi popis krajnjih korisnika svojih usluga koji mora sadržavati podatke koji omogućuju jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju svakog krajnjeg korisnika, a koji moraju dostaviti na zahtjev samo nadležnim tijelima iz područja nacionalne

Iako PP Zagreb nije odgovorila na molbu za pružanje pomoći, inspektor elektroničkih komunikacija je u daljnjem tijeku inspekcijskog nadzora utvrdio kako je davatelj sadržaja TISTELL-IR u 2024. i 2025. kupovao SIM kartice i bonove za nadoplatu računa za neregistrirane nacionalne brojeve u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s unaprijed plaćenom uslugom na prodajnim mjestima trgovačkog društva TISAK plus d.o.o. iz Zagreba, i to TISAK media Astoria, TISAKplus - KAUF LAND - PEŠĆENICA i Tisak ZG - KOL.POTHODNIK - JUG - LOKAL u ukupnom broju od 986 kom. te je dodatnom provjerom utvrdio kako operator IT JEDAN šalje SMS-ove samo krajnjim korisnicima koji su dali privolu, odnosno klijentima poput trgovačkih lanaca i financijskih institucija, dok pristup krajnjim korisnicima ostvaruje putem operatora TERRAKOM (mrežni operator). Stoga je, radi osnovane sumnje da je davatelj sadržaja TISTELL-IR kršio odredbe članka 50. stavke 1. i 3. ZEK-a, jer je upotrebljavao automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika, i to najmanje u srpnju, kolovozu i rujnu 2025. kada je slao poruke sa, za sada, nepoznate lokacije, a koje ne sadrže podatke o pošiljatelju niti daju mogućnost sprječavanja daljnje komunikacije, sve radi poticanja primatelja poruka na upućivanje poziva, odnosno radi ostvarivanja imovinske koristi naplatom takvih poziva, kao i da je operator IT JEDAN propustio nadzirati aktivnosti davatelja sadržaja kojemu je dodijelio nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691, što predstavlja teške povrede zakona, kažnjivo po članku 170. stavka 1. točke 19. i 21. te stavka 2. ZEK-a, inspektor elektroničkih komunikacija odlučio je kao u točki 3. izreke rješenja.

Predmetni nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691, primarno dodijeljen operatoru Telemach, nije sekundarno dodijeljen operatoru TERRAKOM, već je u postupku prijenosa brojeva 2015. prenesen iz mreže operatora A1 u mrežu operatora TERRAKOM, jer je operator IT JEDAN za predmetni broj u početku pružanja usluga za mrežnog operatora koristio operatora Telemach (ranije OT-Optima Telekom d.d. iz Zagreba), nakon toga je izvršio prijenos kod operatora A1 (tada B.net Hrvatska d.o.o. iz Zagreba) te zatim prijenos u mrežu operatora TERRAKOM koji je sadašnji mrežni operator i s kojim operator IT JEDAN ima zaključen ugovor o pristupu i korištenju mreže od 10. siječnja 2014. Međutim, sklapanje ugovora s krajnjim korisnikom i davanje broja na

korištenje od strane operatora IT JEDAN davatelju sadržaja TISTELL-IR smatra se tercijarnom dodjelom broja, što je u suprotnosti s odredbom članka 132. ZEK-a odnosno članka 9. stavka 5. Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva. Stoga će inspektor elektroničkih komunikacija u svezi navedenog pokrenuti zasebni postupak. Također, uzimajući u obzir da predmetni nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom 064690691 nije pronađen niti u javnom imeniku operatora Telemach niti operatora TERRAKOM, inspektor elektroničkih komunikacija pokrenut će zasebni postupak provjere postupanja prema odredbama članka 132., odnosno prema odredbama članka 158. ZEK-a, kojima su propisani uvjeti uporabe brojeva, odnosno javnog imenika.

Inspektor elektroničkih komunikacija HAKOM-a je tijekom posljednjih godina operatoru IT JEDAN u više navrata donosio rješenja radi zabrane postupanja suprotno odredbama ZEK-a i Pravilnika o uslugama kojima je regulirano pružanje usluga s posebnom tarifom. Operator IT JEDAN, također i mrežni operator TERRAKOM, a nakon zaprimanja obavijesti o prigovorima krajnjih korisnika u rujnu 2025. putem web servisa „HAKOM upiti korisnika“ nisu poduzeli potrebne radnje radi sprječavanja nezakonitosti u pružanju usluga, dapače, površno i netočno na službeni upit odgovaraju kako je sva usluga u njihovoj mreži obustavljena i o traženju stopiranja obaviješten pružatelj sadržaja na VAS broju (!). Pružanje usluga obustavljeno je tek po obavljenom inspekcijskom pregledu 8. listopada 2025.

Nastavno na sve izneseno, na temelju činjenica utvrđenih u postupku inspekcijskog nadzora neposrednim opažanjem te prikupljenih dokaza, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 162. stavka 1. točka 8. ZEK-a te članka 96. ZUP-a riješio kao u točkama 1., 2. i 3. izreke rješenja, odnosno na temelju članka 100. stavka 3. ZUP-a kao u točki 4. rješenja. Uzimajući u obzir da ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje ovog postupka nad operatorima Telemach, A1, HT i TERRAKOM, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 46. stavka 5. ZUP-a riješio kao u točki 5. izreke 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. IT JEDAN d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. TISTELL-IR j.d.o.o., Žagarova ulica 12A, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
5. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
6. TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
7. MUP, PU Zagrebačka, VII PP Zagreb, Nehajska 7, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
8. U spis