

Klasa:UP-I-344-08/09-01/32
Ur.broj:376-09-09-04 MB/KŽ
Zagreb, 01. listopada 2009. godine

Na temelju članka 114. stavka 1. točke 17. i 19. te članka 114. stavka 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, dalje u tekstu: ZEK), a u svezi s člankom 116. ZEK-a, nakon provedenog postupka stručnog nadzora nad trgovačkim društvom MAG – D.R.I.V.E. d.o.o., Zagreb, Barčev trg 6, u svezi nepostupanja po odredbi članka 49. stavku 3. ZEK-a i Dodatka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Pravilnik) – Narodne novine 154/08, nadzornik elektroničkih komunikacija donosi sljedeće

RJEŠENJE

I. Zabranjuje se trgovačkom društvu „MAG – D.R.I.V.E. d.o.o., Zagreb, Barčev trg 6, da kao operator usluga s dodanom vrijednosti pruža uslugu s dodanom vrijednosti uporabom brojeva :

060/ 88 77 00
060/ 88 77 01
060/ 88 77 02
060/ 88 77 03
060/ 88 77 04
060/ 88 77 05
060/ 88 77 06
060/ 88 77 07
060/ 88 77 08
060/ 88 77 09
060/ 88 77 10
060/ 88 77 11

u televizijskom programu „Sviramo samo za vas“ nakladnika televizije KA-Vision d.o.o. iz Karlovca (u čijem se studiju proizvodi rečeni program) te ostalih nakladnika televizije koji preuzimaju i reemitiraju istodobno taj program, te mu se zabranjuje korištenje usluge platforme „KVIZ“ na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi trgovačkog društva OT-Optima Telekom d.d.(OT) uporabom koje je otvoren pristup za korisnike gore navedenih brojeva.

II. Kao mjeru za onemogućavanje pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom navedenih brojeva u emisiji „Sviramo samo za vas“, pristupnom operatoru OT-Optima Telekom d.d. nalaže se blokada pristupa brojevima iz točke I. ovog rješenja.

III. Nalaže se trgovačkom društvu MAG - D.R.I.V.E. d.o.o. iz Zagreba, Barčev trg 6, da kao operator usluga s dodanom vrijednosti kod pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom navedenih brojeva iz točke I. u emisiji „Sviramo samo za vas“, ukloni nepravilnosti i nedostatke tako što će: (a) osigurati za sve pozive propisanu najavnu poruku koja mora sadržavati poruku upozorenja osobama mlađim od 18 godina, cijenu poziva, upozorenje o momentu od kojeg počinje naplata poziva koje omogućava prekid poziva prije početka naplate; (b) osigurati da nakon početka naplate poziva korisnik bude

neposredno spojen u studio ili da dobije govornu poruku kojom ga se obavještava da njegov poziv nije prespojen u studio; (c) osigurati da informacija o cijeni usluge s dodanom vrijednosti bude u tijeku emisije „Sviramo samo za vas“ prikazana vizualno na ekranu na isti način kao broj usluge s dodanom vrijednošću 060; (d) osigurati da za cijelo vrijeme trajanja emisije „Sviramo samo za vas“ na ekranu budu prikazane informacije koje će korisnicima omogućiti jednostavno i besplatno pronalaženje kontakt detalja operatora usluge s dodanom vrijednošću.

- IV. Nalaže se pristupnom operatoru OT-Optima Telekom d.d. da na svojoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi omogući operatoru usluga s dodanom vrijednosti MAG-D.R.I.V.E. d.o.o. uklanjanje nepravilnosti i nedostataka opisanih u točki I. ovog rješenja, te da nakon uklanjanja nedostataka i nepravilnosti onemogući operatoru usluga s dodanom vrijednosti MAG-D.R.I.V.E. d.o.o. naknadne izmjene na platformi „KVIZ“.
- V. Nalaže se pristupnom operatoru OT-Optima Telekom d.d. prilagodba platforme „KVIZ“ na njegovoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi na način da osigura postojanje propisane najavne poruke za sve pozive upućene prema svim operatorima usluga s dodanom vrijednosti te da onemogući operatorima usluge s dodanom vrijednošću koji koriste tu platformu bilo kakve naknadne izmjene najavne poruke.
- VI. Zabrana pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom brojeva navedenih u točki I. ovog rješenja, u televizijskom programu „Sviramo samo za vas“ nakladnika KA Vision d.o.o. i zabrana korištenja usluge platforme „KVIZ“ na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi trgovačkog društva OT-Optima Telekom d.d. izrečena trgovačkom društvu MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. iz Zagreba. traje dok pristupni operator OT-Optima Telekom d.d. ne obavijesti nadzornika da je trgovačko društvo MAG-D.R.I.V.E. d.o.o. otklonilo tražene nedostatke na njegovoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi.
- VII. Izvršenje rješenja započinje dostavom rješenja trgovačkom društvu MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. iz Zagreba, Barčev trg 6. i trgovačkom društvu OT-Optima Telekom d.d. iz Zagreba, Bani 75 a.
- VIII. Ovo rješenje objavit će se u „Narodnim novinama“ i na službenim stranicama HAKOM-a.

Obrazloženje

Trgovačko društvo „MAG – D.R.I.V.E.“ d.o.o. iz zagreba, Barčev trg 6 (dalje: operator) ima propisanu Prethodnu obavijest o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga – usluga s dodanom vrijednosti. Sukladno navedenom MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. je Operator usluga s dodanom vrijednosti i dužan je pridržavati se ZEK-a i *Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga* („Narodne novine“ broj 154/08), dalje u tekstu: Pravilnik.

U tijeku mjeseca lipnja, srpnja i kolovoza 2009. godine zaprimljeno je više predstvi i pritužbi korisnika brojeva usluge s dodanom vrijednosti koji su navedeni u točki I ovog rješenja. Korisnici navode da su ti brojevi bili objavljeni na ekranu u televizijskom programu nakladnika televizije koji su emitirali program „Sviramo samo za vas“. Prilikom poziva na te

brojeve korisnici nisu dobivali nikakvu najavnu poruku, već samo tonsku signalizaciju zauzeća linije. Unatoč tome, pozivi prema tim brojevima bili su naplaćeni. Korisnici smatraju da su time bili prevareni i da su im pozivi nezakoniti naplaćeni. Štoviše, zbog nepostojanja najavne poruke i neobavještanja da će njihov poziv biti naplaćen, korisnici su opetavano pozivali te brojeve, što je izazvalo dodatno terećenje.

Postupajući u skladu sa svojim zakonskim ovlastima nadzornik je odlučio obaviti stručni nadzor nad radom operatora usluge s dodanom vrijednosti MAG – D.R.I.V.E. d.o.o. koji pruža uslugu s dodanom vrijednosti uporabom brojeva u televizijskom programu „Sviramo samo za vas“ proizvedenog u studiju nakladnika televizije KA-Vision d.o.o. iz Karlovca. Sukladno prikupljenoj dokumentaciji i podacima od zastupnika nakladnika televizije, utvrđeno je da je predmetni program proizveden u studiju nakladnika KA-Vision d.o.o. iz Karlovca i promidžbom za pozivanje ove usluge na ekranu se prikazuje broj 060/88 77 00.

Nadalje, nakladnici televizije koji preuzimaju – reemitiraju istodobno tu emisiju „Sviramo samo za vas“ promidžbom pozivaju također svoje gledatelje da koriste brojeve, i to :

- Nakladnik Nezavisna televizija d.o.o. iz Kutine, na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 01
- Nakladnik Televizija Slavonije i Baranje d.o.o. iz Osijeka na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 02
- Nakladnik „VTV“ d.o.o. iz Vinkovaca na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 03
- Nakladnik Slavonsko – brodska televizija d.o.o., iz Slavonskog Broda na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 04
- Nakladnik Varaždinska televizija d.o.o., iz Varaždina na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 05
- Nakladnik Televizija Primorja i Gorskog kotara d.o.o. iz Rijeke, na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 06
- Nakladnik TV Nova d.o.o. iz Pule, na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 07
- Nakladnik Gradska televizija d.o.o., iz Zadra na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za Vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 08
- Nakladnik TV Dalmacija d.o.o., iz Splita na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 09
- Nakladnik TV Plus d.o.o., iz Jastrebarskog na svom programu emitiranog programa „Sviramo samo za vas“ prikazuje promidžbeni broj 060/88 77 11

U nastavku postupka, operator je dopisom od 08. rujna 2009. godine, zaprimljenim 09. rujna 2009. godine obaviješten o provođenju stručnog nadzora i od njega je zatraženo očitovanje te dostava mjerodavnih podataka i dokumenata. Operator je dana 14. rujna 2009. godine dostavio svoje očitovanje u kojem navodi da je postupao sukladno ZEK-u te je dao svoj način tumačenja odredbi ZEK-a i Pravilnika kojima su propisana pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti.

Nadalje o postupku stručnog nadzora dana 09. rujna 2009. godine obaviješten je i pristupni operator OT – Optima Telekom d.o.o., od kojega je zatražena dostava tabličnih ispisa u elektronskom obliku svih poziva brojeva :

1. 060/88 77 00	5. 060/88 77 04	9. 060/88 77 08
2. 060/88 77 01	6. 060/88 77 05	10. 060/88 77 09
3. 060/88 77 02	7. 060/88 77 06	11. 060/88 77 10
4. 060/88 77 03	8. 060/88 77 07	12. 060/88 77 11

za vremensko razdoblje od 01. lipnja 2009. godine do zaključno 31. kolovoza 2009. godine

Nadzornik je na temelju prikupljenih činjenica utvrdio da operator nije na početku svakog poziva brojeva iz točke I. svakom korisniku osigurao najavnu cijene poziva i početak naplate poziva kako bi bila ostvarena mogućnost prekida poziva nakon najave, odnosno prije početka naplate poziva, što je propisano u članku 49. stavak 3. ZEK-a.

Nadalje, u tijeku emitiranja emisije „Sviramo samo za vas“ u razdoblju od 1. lipnja 2009. do 31. kolovoza 2009. operator je povremeno ukidao propisanu najavu poruku (najavu cijene poziva i početak naplate), a umjesto nje je uključivana tonska signalizacija zauzeća linije, te je poziv ubilježen kao ostvaren i provedena je naplata istog.

Iz dobivenih ispisa svih poziva vidljivo je da je u onim slučajevima u kojima je nakon poziva korisnika bila puštena najavna poruka vrijeme bez naplate iznosilo 9 sekundi. (CONNECT TIME-TIME STAMP tj. razlika vremena početka aktiviranja naplate i vremena pristupa pozivatelja broja 060/888 505 = 9 sek). Međutim, u onim slučajevima kada nije bila puštena najavna poruka, već je bila postavljena tonska signalizacija zauzeća linije koja traje 3 sekunde (*CONNECT TIME – TIME STAMP = 3 sek.*), korisnicima su naplaćeni pozivi.

Obrađeni podatci pružanja usluge s dodanom vrijednosti uporabom brojeva iz točke I. su prikazani u Tablici 1.

Tablica 1

Broj ostvarenih poziva usluge 060/xxx xxx u emisiji „Sviramo samo za vas“	Broj poziva koji su dobili propisanu najavnu poruku	Broj poziva koji nisu dobili propisanu najavnu poruku (samo znak zauzeća)	
Od 01.06. 2009. do 30.06.2009.	558 122	360	557 762
Od 01.07. 2009. do 31.07.2009.	463 883	1 676	462 207
Od 01.08. 2009. do 31.08.2009.	593 570	8 755	584 815
Sveukupno od 01.06.2009. do 31.08.2009.	1 615 575	10 791	1 604 784

Uvidom u obrađene rezultate iz Tablice 1. nepobitna je činjenica da je isključenjem propisane najavne poruke te postavljanjem zavaravajuće i lažne tonske signalizacije „zauzeća linije“, operator u periodu od 01. lipnja 2009. do 31. kolovoza 2009. godine u 1 604 784 slučajeva počinio štetu pozivateljima. Šteta se sastoji u tome da su pozivatelji pogrešno vjerovali da nisu ostvarili vezu jer su imali signal „zauzeća linije“, pa su zbog toga i dalje opetovano pozivali iste brojeve usluge s dodanom vrijednošću 060, a zapravo nisu znali da su svi takvi pozivi kod njihovih ugovornih operatora zabilježeni kao realizirani (u trajanju 3 sek.) i kao takvi stavljeni u obračun te naplaćeni putem računa prema ugovornom korisniku.

Napominje se da je člankom 35. stavak 1. i 2. Pravilnika utvrđeno da su način i uvjeti obavljanja usluga s dodanom vrijednosti uključujući mjere suzbijanja prijevornih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s dodanom vrijednosti, pobliže opisane u Pravilima postupanja Dodatka 5. (Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti). Člankom 7. stavak 1. i 2. Dodatka 5 je pobliže opisano da operator usluge s dodanom vrijednosti mora osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi i cijena poziva i početak naplate te da je potrebno omogućiti prekid poziva nakon najave i to u roku od najmanje 2 sekunde prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

Budući da operator nije tako postupio prema svim pozivima korisnika koji su nazivali brojeve usluga s dodanom vrijednosti u emisiji „Sviramo samo za vas“, nego je kod 1 604 784 poziva korisnika bila stavljena zavaravajuća i lažna tonska signalizacija „zauzeća linije“, povrijeđena je odredba članka 49. stavka 3. ZEK-a.

Radi otklanjanja nedostataka potrebno je da operator usluge s dodanom vrijednošću MAG - D.R.I.V.E. d.o.o. ukloni utvrđene nedostatke tako što će osigurati emitiranje propisane najavne poruke koja sadrži sve elemente propisane ZEK-om i Dodatkom 5 Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ br. 154/08), dalje: Pravilnik. Uz to, najavna poruka mora sadržavati poruku upozorenja osobama mlađim od 18 godina propisanu člankom 4. Dodatka 5. Pravilnika, jer iz uvjeta objavljenih na Internet stranici nakladnika KA-Vision d.o.o. proizlazi da je sudjelovanje u kvizu dozvoljeno samo osobama starijim od 18. godina. Također, najavna poruka mora omogućiti korisnicima prekid telefonskog poziva nakon što su saslušali najavnu poruku, a prije početka naplate poziva, kako je to propisano člankom 7. stavak 2. Dodatka 5. Pravilnika.

Nakon početka naplate poziva korisnik mora biti jasno i nedvosmisleno obaviješten govornom porukom je li njegov poziv zaprimljen u studio, ili je poziv neuspješan, kako korisnici ne bi bili dovedeni u zabludu ili obmanuti, suprotno odredbi članka 4. stavka 2. Dodatka 5. Pravilnika.

Obveze konstantnog emitiranja cijene poziva, na isti način kao i pozivnog broja temelje se na odredbi članka 6. stavka 2. Dodatka 5. Pravilnika. Isto vrijedi i za obvezu konstantnog obavještavanja korisnika o jednostavnom i besplatnom načinu pronalazjenja imena operatora i detalja kontakta operatora usluge s dodanom vrijednosti te kontakt telefonskog broja, kako je to propisano člankom 4. stavak 5. Dodatka 5. Pravilnika.

Uklanjanje nedostataka nije moguće bez aktivne suradnje pristupnog operatora, koji mora stvoriti tehničke uvjete koji će omogućiti operatoru MAG D.R.I.V.E d.o.o. uklanjanje

nedostataka, te osigurati da operator nakon uklanjanja nedostataka ne može bez njegovog znanja i odobrenja naknadno mijenjati postavke platforme „KVIZ“. Zbog toga privremena zabrana traje dok pristupni operator ne obavijesti nadzornika da su stvoreni uvjeti za zakonito i pravilno pružanje usluge s dodanom vrijednošću.

Budući da istu platformu mogu koristiti ili koriste i drugi operatori usluge s dodanom vrijednosti, nadzornik je smatrao opravdanim naložiti pristupnom operatoru takve izmjene platforme „KVIZ“ koje će onemogućiti svim operatorima usluga s dodanom vrijednosti naknadne izmjene i manipulacije najavnim porukama i tonskim signalizacijama signalima koje primaju korisnici tih usluga.

Slijedom navedenog, nadzornik elektroničkih komunikacija je sukladno članku 114. stavak 1. točka 17. i 19. i stavak 6. ZEK-a odlučio kao u točkama ovog rješenja.

Temeljem članka 116. stavka 1. ZEK-a operator i pristupni operator su dužni postupiti po rješenju nadzornika elektroničkih komunikacija. U suprotnom, bit će im izrečena upravna mjera u novčanom iznosu u visini do dvadesetostruke prosječne plaće u Republici Hrvatskoj u proteklom tromjesečju. Svaka slijedeća upravna mjera izriče se u dvostrukom iznosu, sve sukladno članku 116. stavku 4. i 5. ZEK-a.

Temeljem članka 14. stavka 4. ZEK-a ovo rješenje objavit će se na službenim stranicama HAKOM-a, te u „Narodnim novinama“.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

Glavni nadzornik elektroničkih komunikacija

Miroslav Belužić, dipl.ing.el.

Dostaviti:

- *MAG - DRIVE d.o.o., Barčev trg 6, Zagreb (osobnom dostavom)*
- *OT-Optima telekom d.o.o., Bani 75 a, 10 010 Zagreb (osobnom dostavom)*
- *Agencija za elektroničke medije, Jagićeva 31, Zagreb (osobnom dostavom)*

Pismohrani (ovdje)