



KLASA: UP/I-344-07/24-01/69  
URBROJ: 376-05-2-24-01  
Zagreb, 16. rujna 2024.

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 trgovačkim društvom CONTACTO BUENO d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, OIB 12542977719 koje zastupa i operatorom TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivica Drmića 10, Zagreb, OIB 29050776382 kojeg zastupa , inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

### **PRIVREMENO RJEŠENJE**

Nalaže se operatoru TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba da odmah po primitku ovog rješenja privremeno blokira odlazni promet s brojeva u javnoj, nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, i to sa svih zemljopisnih brojeva iz blokova 38518880950 - 38518880959, 38518880960 - 38518880969, 38518888420 - 38518888429, 38517777820 - 38517777829, 38517777830 - 38517777839 i 38513300901 - 38513300965 dodijeljenih sekundarnom dodjelom trgovačkom društvu CONTACTO BUENO d.o.o. iz Zagreba.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je 5. rujna 2024. inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom CONTACTO BUENO d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, OIB 12542977719 (dalje: nadzirana osoba) i operatorom TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivica Drmića 10, Zagreb, OIB 29050776382 (dalje: operator) radi provjere usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK) 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 nastavno na prigovore korisnika prispjele u HAKOM tijekom 2024. zbog učestalog zaprimanja neželjenih poziva s brojeva iz gore navedene numeracije, odnosno zbog poziva zaprimljenog 4. rujna 2024. u 14:52 s broja 38513300961 na broj inspektora elektroničkih komunikacija i nuđenja tj. prodaje raznih usluga i to uporabom govornog automata bez prethodno pribavljene privole, što jasno upućuje na činjenicu da nadzirana osoba upotrebljava automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.

Nadzirana osoba ne nalazi se na adresi navedenoj u sudskom registru odnosno navedenoj u ugovorima o priključenju na mrežu i pružanju usluge SIP trunk sklopljenim 2. rujna 2022., 20.

siječnja 2023., 27. siječnja 2023. te 6. rujna 2024. s operatorom, dok se, prema podacima iz detaljnog ispisa poziva dobivenih od operatora (CDR), s predmetnih brojeva dodijeljenih sekundarnom dodjelom generiralo 150 tis. poziva prosječno mjesečno u posljednjih godinu dana prema brojevima korisnika u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Republici Hrvatskoj.

Stoga, zbog opravdane sumnje kako je nadzirana osoba najmanje u rujnu 2024. kršila odredbe članka 50. stavka 1. ZEK-a i da 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, inspektor elektroničkih komunikacija je na temelju članka 162. stavka 1. točka 9. ZEK-a, odnosno članka 100. stavka 3. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), uz odgovarajuću primjenu odredbe članka 38. stavka 2. točke 1. Pravilnika o uslugama, kojom je propisana ovlast inspektora za određivanjem privremene mjere radi zaštite interesa krajnjih korisnika, 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. CONTACTO BUENO d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivica Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. U spis