



KLASA: UP/I-344-07/24-01/46

URBROJ: 376-05-2-24-03

Zagreb, 28. kolovoza 2024.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) 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 Contact Center Premium d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, OIB 86262810971 koje zastupa [] i operatorom SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, Zagreb, OIB 49530987866 kojeg zastupa [], inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Zabranjuje se trgovačkom društvu Contact Center Premium d.o.o. iz Zagreba uporaba automatskog pozivnog i komunikacijskog sustava u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.
2. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje ovog tijela, KLASA: UP/I-344-07/24-01/46; URBROJ: 376-05-2-24-01 od 14. lipnja 2024.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je 14. lipnja 2024. inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom Contact Center Premium d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, Zagreb, OIB 86262810971 (dalje: nadzirana osoba) i operatorom SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, Zagreb, OIB 49530987866 (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).

Inspekcijski nadzor pokrenut je nastavno na prigovore korisnika prispjele u HAKOM tijekom svibnja 2024. zbog učestalog zaprimanja neželjenih poziva s brojeva numeracije 38512210070, 38512210071, 38512210082 te s drugih brojeva numeracije 38512210xxx, odnosno zbog poziva zaprimljenog 13. lipnja 2024. u 13:00 sati s broja 38512210085 na broj inspektora elektroničkih komunikacija [] i nuđenja tj. prodaje raznih usluga i to uporabom govornog automata, 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 i navedenoj u ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga sklopljenom 9. lipnja 2023. s operatorom (nije pronađena), već, prema elektroničkoj poruci odgovorne osobe, na adresi [].

Prema podacima iz detaljnog ispisa poziva dobivenog od operatora (CDR), s brojeva dodijeljenih sekundarnom dodjelom ove godine je u travnju upućeno 428.953 poziva, a u svibnju 283.482 poziva prema brojevima korisnika u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Republici Hrvatskoj.

Stoga je inspektor, zbog opravdane sumnje kako je nadzirana osoba najmanje tijekom svibnja i lipnja 2024. kršila 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 14. lipnja 2024. privremeno rješenje kojim se operatoru nalaže da privremeno blokira odlazni promet u javnoj, nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s brojeva dodijeljenih nadziranoj osobi.

Nadalje, inspektor je 17. lipnja 2024. uputio nadziranoj osobi pozive za neposredno očitovanje u inspekcijskom nadzoru te, iako su isti pozivi uručeni na adresi [] uz žig pravne osobe i potpis 20. lipnja 2024., odnosno na adresi [] uz potpis (izvjesni []) i bez žiga pravne osobe 24. lipnja 2024., nadzirana osoba nije pristupila ovom tijelu niti je dostavila pisano očitovanje.

Uzimajući u obzir sve navedeno tj. da Contact Center Premium d.o.o. iz Zagreba 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. Contact Center Premium d.o.o., Trg Ante Starčevića 7, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. Contact Center Premium d.o.o., Ulica Florijana Andrašeca 18A, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. U spis