



KLASA: UP/I-344-07/24-01/69

URBROJ: 376-05-2-24-04

Zagreb, 20. prosinca 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 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

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da trgovačko društvo CONTACTO BUENO d.o.o. iz Zagreba upotrebljava automatski pozivni i komunikacijski sustav bez ljudskog posredovanja u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.
2. Zabranjuje se trgovačkom društvu CONTACTO BUENO d.o.o. iz Zagreba uporaba automatskog pozivnog i komunikacijskog sustava u svrhu izravne promidžbe i prodaje bez prethodno pribavljene privole krajnjeg korisnika.
3. Ovim rješenjem ukida se privremeno rješenje ovog tijela, KLASA: UP/I-344-07/24-01/69; URBROJ: 376-05-2-24-01 od 16. rujna 2024.

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).

Inspekcijski nadzor pokrenut je zbog poziva ostvarenog 4. rujna 2024. u 14:52 uporabom automatskog pozivnog sustava s broja 38513300961 na broj inspektora elektroničkih komunikacija [] bez prethodne pribavljene privole krajnjeg korisnika.

U postupku inspekcijskog nadzora utvrđeno je da je operator zaključio ugovore s nadziranom osobom o priključenju na mrežu i pružanju usluge SIP trunk 2. rujna 2022., 20. siječnja 2023., 27. siječnja 2023. te 6. rujna 2024. i sekundarnom dodjelom joj dodijelio brojeve u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, i to u blokovima brojeva: 38513300901 - 38513300965; 38517777820 - 38517777839; 38518880950 - 38518880969 i 38518888420 - 38518888429, dok

je, prema podacima iz detaljnog ispisa poziva operatora (CDR), s brojeva dodijeljenih sekundarnom dodjelom tijekom 2024. nadzirana osoba upućivala i preko 300.000 poziva mjesečno prema brojevima krajnjih korisnika u pokretnoj (uglavnom) i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u RH (krajem 2023. i do 200.000 poziva mjesečno), što jasno upućuje na uporabu automatskog pozivnog i komunikacijskog sustava bez ljudskog posredovanja.

Stoga je inspektor, zbog opravdane sumnje kako nadzirana osoba krši odredbe članka 50. stavka 1. ZEK-a 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 16. rujna 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 4. studenog te ponovno 20. studenog 2024. uputio nadziranoj osobi poziv za neposredno očitovanje u inspekcijском nadzoru te, iako je prvi poziv vraćen s naznakom kako je primatelj obaviješten 7. studenog 2024., ali nije podigao pošiljku, a drugi poziv uručen ubacivanjem u kućni kovčević 3. prosinca 2024., nadzirana osoba nije pristupila ovom tijelu niti je dostavila pisano očitovanje.

Uzimajući u obzir sve navedeno tj. da trgovačko društvo CONTACTO BUENO 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. 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