



Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE MEDIJE

Broj: 02 – 528/8
Podgorica, 24.05.2021. godine

Na osnovu člana 40 Zakona o elektronskim medijima ("Sl. list Crne Gore", br. 46/10, 40/11, 53/11, 06/13, 55/16 i 92/17) i člana 18 i 102 Zakona o upravnom postupku ("Sl. list Crne Gore", br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17), postupajući po službenoj dužnosti, direktor Agencije za elektronske medije donosi

RJEŠENJE

1. Obustavlja se postupak pokrenut po službenoj dužnosti protiv privrednog društva „Telemach Crna Gora“ d.o.o., kao pružaoca AVM usluge na zahtjev „Total TV“, u predmetu utvrđivanja odgovornosti za kršenje člana 26a st. 1 i 2 Pravilnika o uslovima i postupku izdavanja odobrenja za pružanje audiovizuelnih medijskih usluga na zahtjev („Sl. list Crne Gore“, br. 35/11 i 08/19) i tač. 4.1. poglavlja Odobrenja za pružanje AVM usluge na zahtjev br. O-AVMD-06.
2. Protiv ovog rješenja može se podnijeti žalba Savjetu Agencije za elektronske medije u roku od 15 dana od dana dostavljanja rješenja.
3. Ovo rješenje će se objaviti na veb sajtu Agencije za elektronske medije www.aemcg.org.
4. Ovo rješenje stupa na snagu danom donošenja.

Obrazloženje

Dana 22. aprila 2021. godine, Agencija za elektronske medije (u daljem tekstu: Agencija) je na osnovu uvida u ponudu privrednog društva „Telemach Crna Gora“ d.o.o. (u daljem tekstu: pružalac usluge), kao pružaoca AVM usluge na zahtjev „Total TV“, utvrdila da, dana 19. april 2021. godine, u terminu od 06:00 do 23:00 časa, nije primijenjena mjera automatske aktivacije roditeljske kontrole (pinovanje) sadržaja koji su kategorisani kao neprimjereni za maloljetnike mlađe od 18 godina, u smislu Pravilnika o uslovima i postupku izdavanja odobrenja za pružanje audiovizuelnih medijskih usluga na zahtjev (u daljem tekst: Pravilnik).

Nalazom Sektora za monitoring od 22.04.2021.g. (akt br. 02–528 od 22.04.2021.g.), je konstatovano da:

- uvidom u distribuirane sadržaje u okviru programa „TV Pink M“, za dan 19. april 2021. godine, u terminu od 06 do 23 časa, utvrđeno je da pristup programu zahtijeva unošenje PIN-a samo prilikom isključivanja i ponovnog uključivanja prijemnika od strane korisnika. U suprotnom, program je, bez obzira na distribuirani sadržaj, dostupan korisnicima bez ukucavanja PIN-a.
- na programu „TV Pink plus“, na sadržaje kategorisane kao neprimjerene za maloljetnike mlađe od 18 godina, se ne primjenjuje mjera pinovanja već je onemogućeno praćenje (skremblovanje) sadržaja „Zadruga“, jer emiter nema pravo reemitovanja za teritoriju Crne Gore. Uvidom u distribuirane sadržaje u okviru programa „TV Pink plus“, za dan 19. april 2021. godine, utvrđeno je da praćenje sadržaja nije bilo onemogućeno u periodu od 6 do 23 časa.
- su u okviru programa „TV Pink plus“ i „TV Pink M“, dana 19. april 2021. godine, u terminu od 06 do 23 časa, sadržaji kategorisani kao neprimjereni za maloljetnike mlađe od 18 godina bili dostupni kako slijedi:

„Telemach Crna Gora“ d.o.o.					
AVM usluga na zahtjev „Total TV“					
ID medija	Datum	Sadržaj	Distribucija (bez primjene pinovanja)		
			Od	Do	Ukupno trajanje
TV Pink plus	19.04.2021.	„Zadruga“	11:52:17	11:55:31	0:03:14
		„Zadruga“	12:10:55	12:57:12	0:56:17
		„Zadruga“	13:33:48	13:54:02	0:20:14
		„Zadruga“	13:59:13	14:50:03	0:50:50
		„Zadruga“	15:29:34	15:54:43	0:25:09
		„Zadruga“	15:59:02	16:54:00	0:54:58
		„Zadruga“	16:58:46	17:54:45	0:55:59
		„Zadruga“	17:59:25	18:29:27	0:30:02
		„Zadruga“	22:03:37	22:06:51	0:03:14
Ukupno:					4:59:57
TV Pink M	19.04.2021	„Zadruga“	11:12:39	11:59:10	0:46:31
		„Zadruga“	12:10:30	12:44:52	0:34:22
		„Zadruga“	14:17:52	15:00:00	0:42:08
		„Zadruga“	15:28:00	15:45:01	0:17:01
		„Zadruga“	16:12:22	16:50:11	0:37:49
		„Zadruga“	17:13:50	18:00:49	0:46:59
		„Zadruga“	22:04:05	22:50:07	0:46:02
		„Zadruga“	22:56:35	23:00:00	0:03:25
Ukupno:					4:34:17

Polazeći od navedenog nalaza, Agencija je po službenoj dužnosti pokrenula postupak za utvrđivanje da li je došlo do kršenja člana 26a st. 1 i 2 Pravilnika i tač. 4.1. izdatog Odobrenja za pružanje audiovizuelnih medijskih usluga na zahtjev O-AVMD-06.

Saglasno nadležnostima ustanovljenim članom 138 Zakona i članom 112 Zakona o upravnom postupku, a u cilju utvrđivanja da li je distribuiranjem spornih programskih sadržaja došlo do kršenja Pravilnika, Agencija je od pružaoca usluge zatražila pisano izjašnjenje (akt br. 02-528/1 od 22.04.2021. godine).

Dana 04.05.2021 pružalac usluge je dostavio izjašnjenje (akt zaveden kod Agencije pod br. 02-528/4 od 04.05.2021. godine) u kojem se navodi:

- da se „mjera roditeljske kontrole koja podrazumijeva unošenje lozinke za gledanje određenog sadržaja (pinovanje) vrši na osnovu programske šeme koju 'Telemach Crna Gora' DOO prethodno dostavljaju emiteri sadržaja koji trebaju biti zaključani”.
- „obzirom na količinu sadržaja koju je potrebno pinovati, programska šema se unosi u sistem koji automatski vrši pinovanje sadržaja u periodu koji je naznačen programskom šemom, dok se vrši onemogućavanje (skremblovanje) praćenja sadržaja za koje emiter nema pravo emitovanja na teritoriji Crne Gore”.
- „dana 19.04.2021.godine od strane zaposlenog tehničkog lica u Telemach-u ... primijećeno je odstupanje u skremblovanju programskog sadržaja 'Zadruga' na kanalima 'TV Pink Plus' i pored uredno unešene programske šeme”.
- „Zaposleni ... je u koordinaciji sa svojim kolegama u Srbiji u cilju otkrivanja problema uspio da stupi u kontakt sa emiterom (Pink International Company), koji je nakon prijave ustanovio tehnički problem i isti otklonio dana 19.04.2021.godine u 19:15 časova. Uzrok odstupanja od skremblovanja je tehnički problem koji se po navodima emitera sastojao u sledećem: '19.4.2021. je došlo do problema sa CSA karticom na multiplekseru preko koga se emituju Pinkovi kanali na oba nosioca na transponderu B6 na satelitu Eutelsat 16A što je izazvalo zastoj u razmeni ključeva između multipleksera i ECM generatora. Problem je otklonjen u 19:15 i uspostavljena je normalna komunikacija sa ECM generatorima”.
- „Kada je u pitanju kanal 'Pink M' nesporna je činjenica da Telemach na ovom kanalu primjenjuje mjeru pinovanja tokom cijelog dana (24h)..... Korisnik nakon što unese pin, programski sadržaj će mu biti dostupan za cijelo vrijeme praćenja pinovanog kanala. Međutim, ukoliko korisnik nakon toga izabere da prati sadržaj drugog kanala, mjera

pinovanja će automatski biti aktivirana nakon 5 do 6 minuta od momenta kada korisnik prestane sa praćenjem kanala na kojem se primjenjuje mjera pinovanja".

- *„Telemach kao pružalac AVM usluge na zahtjev angažuje sve svoje kapacitete (ljudske i tehničke) kako bi obezbijedio automatsko aktiviranje mjere roditeljske kontrole (pinovanje) za programske sadržaje koji mogu štetiti fizičkom, zdravstvenom, moralnom, mentalnom, intelektualnom, emotivnom i socijalnom razvoju maloljetnika, a naročito u okviru svoje 'TOTAL TV' AVM usluge".*
- *„U konkretnom slučaju nesumnjivo nije došlo do kršenja odredbi Pravilnika u smislu čl. 26a st. 1 i st. 2 krivicom 'Telmach'-a, nego je u slučaju 'TV Pink Plus' uzrok neskremlovanja sadržaja postojao na strani emitera, dok u slučaju pinovanja kanala 'Pink M' uopšte nije ni bilo kršenja mjere pinovanja, s kog razloga predlažemo da Agencija predmetni postupak obustavi."*

U cilju omogućavanja stranci (pružaocu usluge) da učestvuje u utvrđivanju činjenica i okolnosti koje su od značaja za donošenje odluke u ovom postupku, te davanja mogućnosti stranci da se izjasni o rezultatima ispitnog postupka, dana 06.05.2021. godine u prostorijama Agencije održana je usmena rasprava (Poziv za usmenu raspravu, akt br. 02-528/2 od 26.04.2021. godine). Na raspravi su predstavnici pružaoca usluge ponovili navode iz izjašnjenje od 04.05.2021. godine i ukazali da je kod programa „TV Pink M“ uvedena mjera pinovanja kompletnog sadržaja, kao i da automatska aktivacija PIN-a (promjenom program) kasni zbog opreme koju posjeduju, već je potreban protok vremena od 2 do 3 min. Ukazali su, kada je u pitanju „skremlovanje“ programa „TV Pink plus“, dana 19. aprila 2021.g., da je riječ o problemu koji je bio izvan kontrole pružaoca usluge, jer je tehničke prirode. Detaljno su obrazložili odgovor koji su dobili od emitera ovog programa.

Na raspravi je službeno lice pozvalo pružaoca usluge da dostavi dopunsko izjašnjenje, u roku od sedam dana, kojim bi:

- informisali Agenciju o mogućnosti otklanjanja kašnjenja u ponovnoj automatskoj aktivaciji pinovanja predmetnih sadržaja nakon prelaska na drugi program i povratka na program sa spornim sadržajem,
- obavijestili Agenciju o mjerama koje će preduzeti da korisnike informišu o okolnostima vezanim za kašnjenje pomenute aktivacije pinovanja (ukoliko nijesu u mogućnosti da otklone kašnjenja).

Pružalac usluge je dana 13.05.2021.godine dostavio dopunsko izjašnjenje (akt zaveden kod Agencije pod br. 02-528/7 od 13.05.2021. godine) u kojem je navedeno:

- da je *„provjerom od strane tehničkih lica ustanovljeno je da usled ograničenja na samom sistemu za 'TOTAL TV' AVM uslugu na zahtjev, nije moguće otkloniti kašnjenje u ponovnoj automatskoj aktivaciji mjere pinovanja ..."*
- *„mjere koje planiraju da preduzmemo u cilju informisanja korisnika o okolnostima vezanim za kašnjenje aktivacije pinovanja podrazumijevaju sledeće:*
 - *postavljanje obavještenja na sajtu: <https://totaltv.tv/me/tv-paketi/kanali/>;*
 - *slanje obavještenja korisnicima 'TOTAL TV' AVM usluge na zahtjev putem tzv. OSD (pop up) poruka".*
- *„postavljanje obavještenja na sajtu izvršiće se na način što će se tekst koji glasi: '**Ovaj kanal je pinovan shodno preduzetim mjerama roditeljske kontrole na određeni TV sadržaj koji je prepoznat da šteti fizičkom, mentalnom, moralnom razvoju maloljetnika, a koji je okarakterisan kao neprimjeren za maloljetnike mlađe od 18 godina na osnovu pravilnika o programskim standardima o elektronskim medijima', dopuniti sa sledećim tekstem: 'Nakon što korisnik unese pin, ponovno zaključavanje kanala neće biti izvršeno najduže 5 min. računajući od momenta promjene (prebacivanja) kanala na kojem se mjera pinovanja primjenjuje. U slučaju gašenja resivera, mjera pinovanja se prilikom narednog pokretanja resivera odmah aktivira.'*
- *„obavještenje korisnicima 'TOTAL TV' AVM usluge na zahtjev izvršiće se slanjem tzv. OSD (pop up) poruke koja će se korisniku pojaviti na ekranu njegovog televizora. Zbog ograničenog broja karaktera koji ova poruka može sadržati, planirani tekst poruke je sledeći: 'Obavještenje - promjenom pinovanog kanala, aktivacija lozinke biće izvršena nakon 5 min. Dodatne informacije*

možete naći na: totaltv.tv/me/tv-paketi/kanali." Navedenu poruku bi u naredna četiri mjeseca slala jednom mjesečno, dok bi se nakon isteka ovog perioda korisnicima slala kvartalno."

- „... sa novim okolnostima će upoznati i ... zaposlene koji imaju neposredan kontakt sa korisnicima, kako bi u slučaju ... reklamacija pružili adekvatnu informaciju po ovom pitanju."

Nakon detaljnog uvida u spise predmeta i razmatranja svih prikupljenih informacija, može se konstatovati sljedeće:

1. zbog trajnog tehničkog problema, pružalac usluge nije u mogućnosti da otkloni kašnjenje u ponovnoj automatskoj aktivaciji mjere pinovanja programa, ali će o vremenskoj „varijaciji“ u aktivaciji PIN-a informisati korisnike usluge putem postavljanja obavještenja na svom sajtu i slanjem obavještenja korisnicima usluge putem tzv. OSD (pop up) poruka. Na ovaj način, pružalac usluge je obezbijedio potpuniju informaciju o uslovima / načinu primjene dostupne mjere roditeljske kontrole (pinovanje) sadržaja koji su kategorisani kao neprimjereni za maloljetnike mlađe od 18 godina.
2. do odstupanja u „skremblovanju“ sadržaja „Zadruga“, distribuiranog u okviru programa „TV Pink plus“, dana 19.04.2021. godine, došlo je zbog jednokratnog tehničkog problema u opremi emitera, izazvanog okolnostima van kontrole pružaoca usluge.

Imajući u vidu navedeno, pružalac usluge je i otklonio ili opravdao razloge zbog kojih je pokrenut postupak za utvrđivanje odgovornosti u vezi sa kršenjem čl. 26a st. 1 i st. 2 Pravilnika, te nema osnova za izricanje upravno-nadzorne mjere.

Nakon sprovedenog postupka i uz uvažavanje svih relevantnih činjenica, direktor Agencije je, saglasno čl. 102 Zakona o upravnom postupku, donio odluku kao u dispozitivu ovog rješenja.

Ovo rješenje će se objaviti na veb sajtu Agencije za elektronske medije www.aemcg.org.

Ovo rješenje stupa na snagu danom donošenja.

UPUTSTVO O PRAVNOM SREDSTVU

Protiv ovog rješenja može se podnijeti žalba Savjetu Agencije za elektronske medije u roku od 15 dana od dana njegovog dostavljanja.



DIREKTOR

Goran Vuković

Dostavljeno:

- Privredno društvo „Telemach Crna Gora“ d.o.o.
- Savjet Agencije za elektronske medije
- Arhiva