

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, na temelju članka 12. st. 1. toč. 26. u vezi sa člankom 45. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" broj 73/08) u postupku pokrenutom po službenoj dužnosti radi određivanja iznosa mjesečnih troškova odlaznih poziva za pretplatnike javnih komunikacijskih usluga, 28. prosinca 2010. godine donijela je

ODLUKU

- I. Utvrđuju se novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike javnih komunikacijskih usluga (dalje: limiti mjesečne potrošnje) na način da najmanji mogući limit mjesečne potrošnje iznosi 50,00 kn, a svaki sljedeći za po 50,00 kn više.
- II. Za tarifne modele operatora javnih komunikacijskih usluga u kojima je predviđena minimalna mjesečna potrošnja pretplatnika odnosno mjesečna naknada, iznosi limita mjesečne potrošnje iz točke I. ove odluke primjenjuju se nakon potrošenog ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
- III. Odabrani iznos limita mjesečne potrošnje se iznimno može prekoračiti u slučaju poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga kao i u slučaju dok poziv traje tj. dok se završeni poziv ne generira na CDR zapisu, o čemu pretplatnici moraju biti obaviješteni pisanim putem.
- IV. Limit mjesečne potrošnje kod usluge predodabira operatora određuje se na način da svaki operator ima svoj limit mjesečne potrošnje koji je određen od strane pretplatnika.
- V. Pretplatnik tijekom jednog obračunskog razdoblja ne može nakon postavljenog zahtjeva za limitom mjesečne potrošnje zatražiti novi limit mjesečne potrošnje koji bi bio niži od prethodnog traženog.
- VI. Operatori samostalno određuju način tehničke implementacije ove odluke u skladu s limitima iznosa mjesečne potrošnje koji su propisani ovom odlukom.
- VII. Ova odluka stupa na snagu 60 dana od dana objave u "Narodnim novinama".

Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je 11. svibnja 2010.g. zatražila očitovanje operatora javnih komunikacijskih usluga o načinu na koji omogućavaju svojim pretplatnicima ograničavanje mjesečnih troškova vezano uz obvezu iz članka 45. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK).

Naime, člankom 45. st. 1. ZEK-a propisana je obveza operatora javnih komunikacijskih usluga da bez odgode omoguće pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu

odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos.

Iz zaprimljenih očitovanja operatora utvrđeno je neujednačeno postupanje operatora vezano uz ispunjavanje obveze iz članka 45. st. 1. ZEK-a. Naime, ovisno o poslovnim odlukama operatora, primjenjuju se sljedeći načini ograničavanja mjesečnih troškova pretplatnika:

- operator ima namjeru omogućiti ograničavanje troškova, ali dosada nije zaprimio takav zahtjev od svojih pretplatnika
- operator nudi mogućnost ograničavanja troškova samo kroz određeni tarifni paket
- operator planira nadogradnju sustava kako bi ubuduće mogao ispuniti propisanu obvezu
- operator ne nudi ovu mogućnost svojim pretplatnicima.

Slijedom navedenog, HAKOM je sukladno ovlasti iz članka 45. st. 1. ZEK-a pokrenuo postupak donošenja odluke o određivanju limita mjesečne potrošnje.

HAKOM je o prijedlogu odluke proveo postupak javne rasprave sukladno članku 22. ZEK-a. Javna rasprava trajala je od 16. rujna 2010.g. do 18. listopada 2010.g. i u tijeku javne rasprave pristigli su komentari operatora Hrvatski Telekom d.d., VIPnet d.o.o., OT-Optima Telekom d.d., TELE2 d.o.o., H1 Telekom d.d., Iskon Internet d.d. te pretplatnika Igora.

Nakon detaljne analize pristiglih komentara, HAKOM je utvrdio da pojedini komentari nemaju utjecaj na drugačije rješavanje predmeta iz razloga koji su pobliže navedeni u Dodatku ove odluke i čine njegov sastavni dio.

Nadalje, HAKOM je usvojio pojedine komentare te je ocjenjujući sve činjenice iznesene u ovom postupku utvrdio sljedeće.

Uzevši u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javno dostupnih telefonskih usluga, HAKOM je utvrdio limite potrošnje na način da najmanji mogući limit iznosi 50,00 kn, a svaki sljedeći za po 50,00 kn više (što znači 100, 150, 200 itd.), s time da iznos uključuje PDV. Na ovaj način pretplatnici imaju mogućnost prilagoditi korištenje ove usluge svojim potrošačkim navikama te je odlučio kao u točki I. izreke.

HAKOM je usvojio komentar vezano uz obračun poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga, te je dopustio iznimku od određenog limita, odnosno prekoračenje postavljenog limita u slučaju poziva ostvarenih u međunarodnom roamingu. Nadalje, HAKOM je prihvatio komentar vezano uz određivanje iznimke prekoračenja limita potrošnje za pozive koji traju tj. dok isti poziv ne završi, odnosno dok se ne generira na CDR zapisu. Slijedom navedenog, odlučeno je kao u točki III. izreke.

HAKOM je usvojio komentar vezano uz način određivanja limita mjesečne potrošnje kod operatora koji pružaju govornu uslugu putem „CPS“ usluge odnosno usluge predodabranog operatora. U navedenom slučaju pretplatnik plaća pristupnom operatoru pretplatu, a predodabranom operatoru cijenu ostvarenog prometa. Slijedom navedenog, točkom IV. izreke propisano je da se limit mjesečne potrošnje kod „CPS“ usluge određuje na način da svaki operator ima svoj limit mjesečne potrošnje koji je određen od strane pretplatnika.

Obzirom da je obračunsko razdoblje jedan mjesec, a članak 45. st. 1. govori o „mjesečnim troškovima poziva“ HAKOM smatra osnovanim odrediti da pretplatnik tijekom jednog obračunskog razdoblja ne može nakon postavljenog zahtjeva za limitom mjesečne potrošnje zatražiti novi limit mjesečne potrošnje koji bi bio niži od prethodno traženog. Navedenim ograničenjem onemogućuje se pretplatnicima zlouporaba prava o načinu određivanja limita mjesečne potrošnje, a ujedno se navedenim ograničenjem štite i sami operatori. HAKOM je uzimajući u obzir navedeno odlučio kao u točki V. izreke ove odluke.

Prilikom implementacije obveze, operator mora voditi računa da se pretplatnika na odgovarajući način obavijesti o pravima koja proizlaze iz ove odluke. Drugim riječima, o aktivaciji usluge postavljanja limita, operator mora obavijestiti korisnika pisanim putem, bilo putem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili u naknadnoj potvrdi, a sve u skladu s načelom davanja jasnih obavijesti u pogledu transparentnosti uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 5. st. 4. točka 4. ZEK-a.

Odluka o limitima potrošnje odnosi se samo na iznose limita, a ne i na načine tehničke implementacije ove odluke od strane operatora, slijedom čega je odlučeno kao u točki VI. izreke.

U dodatku ove odluke, koja čini njezin sastavni dio daju se odgovori na pristigle komentare, uključujući i obrazloženja razloga zbog kojih pojedini komentari nisu prihvaćeni. Navedeni dodatak objavljen je u cijelosti na internetskoj stranici HAKOM-a.

Slijedom svega navedenog, a sukladno članku 12. st. 1. toč. 26. i članku 45. st. 1. ZEK-a, odlučeno je kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

KLASA: 344-01/10-01/527

URBROJ: 376-05-10-10

Zagreb, 28. prosinca 2010.godine



Dodatak Odluke

Odgovori na komentare pristigle na javnoj raspravi

Vežano uz komentar Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu:HT) o tumačenju članka 45. st. 1. ZEK-a, HT smatra da iz obrazloženja predlagatelja zakona (Vlada RH) proizlazi da su operatori dužni omogućiti korisniku ograničavanje njihovog računa, što HT smatra da je učinio i prije donošenje prijedloga odluke. Ujedno, HT smatra kako se zbog usklađenja s EU zakonodavstvom može očekivati i izmjena odredbe članka 45. st. 1. ZEK-a, te smatra da je nepotrebno donošenje Odluke o limitima mjesečne potrošnje.

HAKOM je donio prijedlog odluke o limitima mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike (dalje u tekstu: limiti mjesečne potrošnje) u skladu s člankom 45. stavkom 1. ZEK-a. Iz navedenog članka jasno proizlazi zakonska obveza HAKOM-a za donošenjem odluke o limitima mjesečne potrošnje. Pozivanje HT-a na buduće izmjene ZEK-a ne može biti osnova za ne postupanje po važećim zakonskim propisima.

Vežano uz HT-ov komentar u kojem navode da je nejasan kriterij za utvrđivanje limita iznosa mjesečne potrošnje od 50,00 kn a svaki sljedeći za po 50,00 kn više, kao i da operatori mogu najbolje odgovoriti na potrebe korisnika tj. odrediti iznose limita mjesečne potrošnje prilagođen navikama svojih korisnika, potrebno je naglasiti da je HAKOM uzeo u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge te je slijedom toga i postavio limite potrošnje na način kako je to određeno ovom odlukom. Na ovaj način pretplatnici imaju široku mogućnost prilagoditi korištenje usluge svojim potrošačkim navikama. Nadalje, ujednačavanje postavljenih limita kod svih operatera doprinosi sprječavanju nejednakosti pretplatnika u ostvarivanju ovog prava.

Vežano uz HT-ov komentar o nemogućnosti tehničke implementacije odluke u roku od godinu dana s obzirom na trenutna tehnička rješenja HT-a, HAKOM želi ukazati kako HT već ima postojeća tehnička rješenja kod poslovnih korisnika. Poslovni pretplatnici koji imaju veći broj pretplatničkih brojeva mogu postavljati limite mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni iznos limita mjesečne potrošnje. HAKOM je produljio rok s prvobitno predloženih 30 dana na 60 dana od dana objave u Narodnim novinama.

OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima) predlaže da se jasno i nedvosmisleno definira način aktivacije i deaktivacije limita potrošnje odlaznih poziva kao i dinamika promjene istog. Naime, u izreci odluke je određeno da je operatorima ostavljena sloboda određivanja implementacije ove odluke, u skladu s limitima iznosa mjesečne potrošnje koji su propisani ovom odlukom.

Operator mora omogućiti pretplatniku pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike kada pretplatnik dosegne odabrani limit mjesečne potrošnje.

Vežano uz komentar o načinu obavješćavanja pretplatnika, operatorima je ostavljena sloboda određivanja načina implementaciji ove odluke.

Optima je nadalje predložila da se iz iznosa odabranog iznosa limita mjesečne potrošnje isključi iznos PDV-a s obzirom na činjenicu da se u maloprodajnom billing sustavu PDV obračunava na kraju mjeseca.

Pretplatnici kao krajnji potrošači plaćaju PDV kojeg moraju podmiriti po dospijeću računa. Naime, u skladu s obvezom transparentnosti, koja je određena u izreci točki I. odluke, limiti potrošnje uključuju PDV što omogućuje pretplatniku jasno određenje limita.

Optima je nadalje komentirala kako je najniži limit mjesečne potrošnje u iznosu od 50,00 kn prenisko postavljen te da bi isti trebao iznositi 400,00 kn.

Uzevši u obzir različite navike korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge, HAKOM je odredio limite potrošnje na način da najmanji mogući limit iznosi 50,00 kn, a svaki sljedeći za po 50,00 kn više (što znači 100,00 kn, 150,00 kn, 200,00 kn itd.) s time da iznos uključuje PDV. Na ovaj način pretplatnici imaju široku mogućnost prilagoditi korištenje usluge potrošačkim navikama. Predloženi limit od 400,00 kn ne bi ostvario svrhu utvrđivanja limita iznosa mjesečne potrošnje kao unaprijed odabranog iznosa potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike. Podsjećamo također da je točkom II. odluke predviđeno da se odluka o limitima primjenjuje nakon što je potrošen minimalni mjesečni iznos naknade tarifnog paketa.

H1 Telekom d.d. je postavio pitanje što se podrazumijeva pod pojmom „mjesečni troškovi“. Odluka određuje limite mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva. Prema članku 2. ZEK-a, definicija poziva glasi: „veza uspostavljena putem javno dostupne telefonske usluge koja omogućuje dvosmjernu komunikaciju u stvarnom vremenu“.

Vežano za upit H1 Telekoma smije li se naplatiti prelazak limita iz razloga obrade ili tehničkih poteškoća i kašnjenja u obradi zbog nadogradnje sustava ili redovitog održavanja sustava, u skladu s obvezom transparentnosti nije dopušteno prekoračenje unaprijed određenog limita mjesečne potrošnje zbog nadogradnje sustava, tehničkih poteškoća i kašnjenja u obradi. Odlukom je dopušteno prekoračenja limita mjesečne potrošnje samo iznimno, u slučaju poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga kao i u slučaju dok poziv traje tj. dok se poziv ne generira na CDR zapisu, a o čemu pretplatnici moraju biti obaviješteni pisanim putem.

Vežano uz komentar Iskon Interneta d.d. (dalje u tekstu: Iskon), koji smatra da donošenje odluke kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određenog i odabranog iznosa potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike predstavlja zadiranje u poslovanje svakog pojedinog operatora te ujedno ograničava pravo svakog operatora da slobodno kreira svoju ponudu vodeći se navikama svojih korisnika, HAKOM je donio odluku na temelju članka 12. u vezi s člankom 45. st.1. ZEK-a koji jasno propisuje nadležnost HAKOM-a kao i obvezu donošenja odluke kojom se određuju iznosi koji će omogućiti pretplatnicima da se na njihov zahtjev odredi zabrana odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi poziva prijeđu, unaprijed odabrani iznos.

Vežano uz prijedlog Iskona kojim predlaže da svaki operator sam, s obzirom na poznavanje potrošačkih navika korisnika, određuje visinu limita koji će na najbolji mogući način zadovoljiti potrebe korisnika, HAKOM je donio odluku u skladu sa svojom zakonskom obvezom za donošenjem iste. Ujedno, odlukom o jedinstvenom načinu određivanja limita

mjesečne potrošnje osigurava se načelo visoke razina zaštite korisnika iz čl. 5.st.4.toč.4. ZEK-a.

Prilikom odlučivanja o iznosima limita HAKOM je uzeo u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge, te je slijedom toga odredio limite potrošnje na način da najmanji mogući limit iznosi 50,00 kn, a svaki slijedeći za po 50,00 kn više (što znači 100, 150, 200 itd.), s tim da iznos uključuje PDV. Na ovaj način pretplatnici imaju široku mogućnost izbora prilagoditi korištenje usluge svojim potrošačkim navikama.

Podsjećamo također da je točkom II odluke predviđeno da se odluka o limitima primjenjuje nakon što je potrošen minimalni mjesečni iznos naknade tarifnog paketa, pri čemu operatori imaju i dalje mogućnost kreiranja svojih tarifnih paketa.

Iskon je predložio da se kao rok implementacije odredi rok od 90 dana od dana objave odluke HAKOM-a. HAKOM je u svojoj odluci produljio rok za implementaciju sa prvobitno predloženih 30 dana na rok od 60 dana od dana objave odluke u Narodnim novinama, smatrajući taj rok primjerenim za implementaciju predmetne odluke.

Vezano uz komentar pretplatnika koji smatra kako je potrebno propisati unificirani način primjene odluke od strane HAKOM-a kao i način obavještanja pretplatnika u slučaju dosega odabranog limita mjesečne potrošnje, u izreci odluke je određeno da je operatorima ostavljena sloboda implementacije ove odluke, u skladu s limitima iznosa mjesečne potrošnje koji su propisani ovom odlukom.

Operator mora omogućiti pretplatniku pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike kada pretplatnik dosegne odabrani limit mjesečne potrošnje.

Vezano uz komentar o načinu obavještanja pretplatnika, operatorima je ostavljena sloboda u odabiru načina obavještanja pretplatnika o dosegnutom odabranom iznosu limita mjesečne potrošnje.

Vezano uz komentar pretplatnika Igora koji smatra kako mjesečna potrošnja mora uključiti troškove poziva, SMS poruka, Internet prometa, roaminga, s izuzetkom usluga trećih strana, odluka određuje limite mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva. Prema članku 2. ZEK-a, definiran je pojam poziv: „veza uspostavljena putem javno dostupne telefonske usluge koja omogućuje dvosmjernu komunikaciju u stvarnom vremenu“. Slijedom navedenog, ograničenje potrošnje odlaznih poziva odnosi se i na usluge trećih strana.

Vezano uz pitanje ima li operator slobodu kreiranja krajnjeg proizvoda prema korisniku u skladu s potrošnjom za koju se korisnik izjasnio, te da li operator zadovoljava zakonsku obvezu ako uz postojeće tarifne modele izradi i ponudi tarifne modele s mogućnošću zabrane odlaznih poziva nakon što pretplatnik dosegne limite potrošnje definirane u prijedlogu odluke, HAKOM smatra da se odluka o limitima mjesečne potrošnje odnosi na sve tarifne modele koje operator ponudi pretplatnicima. Operator ne može ograničiti mogućnost limitiranja mjesečne potrošnje samo kroz korištenje određenog tarifnog modela kao što je do sada bio slučaj kod VIPnet-a (Tarifni model VIP ideal).

VIPnet je postavio pitanje je li operator obavezan omogućiti pretplatniku ponovno deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja ukoliko pretplatnik prepozna da je podcijenio

svoje potrebe i ukoliko mu je potrebna mogućnost odlaznih poziva do kraja obračunskog razdoblja. Pretplatnik tijekom jednog obračunskog razdoblja ne može nakon postavljenog zahtjeva za limitom mjesečne potrošnje zatražiti novi limit mjesečne potrošnje koji bi bio niži od prethodnog traženog. Slijedom navedenog, operator može omogućiti deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja ukoliko pretplatnik zatraži povećanje limita mjesečne potrošnje.

Nastavno na pitanje VIPnet-a vrši li se zabrana odlaznih poziva automatski svakog mjeseca po doseg unaprijed odabranog limita, ili se zabrana odlaznih poziva vrši tek na zahtjev pretplatnika naknadno, potrebno je napomenuti da se zabrana odlaznih poziva vrši na zahtjev korisnika, dakle sve do njegovog opoziva i automatski se primjenjuje na mjesečne račune čim se dosegne unaprijed odabrani limit mjesečne potrošnje. Prestanak korištenja tražene usluge korisnik mora posebno zahtijevati.

VIPnet je postavio pitanje ima li operator mogućnost odrediti pretplatniku da se mora izjasniti unaprijed potpisivanjem ugovora želi li tarifni model s mogućnošću zabrane odlaznih poziva. Operator treba ponuditi pretplatniku mogućnost postavljanja zabrane odlaznih poziva kada njegova potrošnja prijeđe unaprijed utvrđeni limit neovisno o tarifnom modelu za koji se pretplatnik odlučio. Sukladno točki II. ove odluke za tarifne modele operatora u kojima je predviđena minimalna mjesečna potrošnja pretplatnika odnosno mjesečna naknada, iznosi limita mjesečne potrošnje primjenjuju se nakon potrošenog ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

VIPnet je također postavio pitanje ima li operator slobodu kreiranja načina i uvjeta zaprimanja zahtjeva i načina na koji će se vršiti ponovno deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja, u slučaju da je operator obavezan, na zahtjev korisnika, omogućiti navedeno. Operator ima slobodu kreiranja načina i uvjeta zaprimanja zahtjeva i načina na koji će se vršiti ponovno deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja s obzirom da je operatorima ostavljena sloboda u načinu implementacije ove odluke.

U cilju izbjegavanja zlouporaba i prevelikog broja zahtjeva za blokiranje i deblokiranje odlaznih poziva (nakon doseg limita) unutar obračunskog razdoblja, VIPnet je postavio pitanje ima li operator slobodu odrediti pretplatniku način i uvjete za blokiranje /ponovnim aktiviranjem odlaznih poziva tijekom obračunskog razdoblja. U skladu s odlukom a u cilju sprječavanja zlouporabe prava pretplatnika i zaštite operatora, operator ima mogućnost odrediti pretplatniku način i uvjete za blokiranje /ponovnim aktiviranjem odlaznih poziva tijekom obračunskog razdoblja. Pretplatnik tijekom jednog obračunskog razdoblja ne može nakon postavljenog zahtjeva za limitom mjesečne potrošnje zatražiti novi limit mjesečne potrošnje koji bi bio niži od prethodno traženog.

VIPnet je postavio pitanje je li HAKOM utvrdio da je ovakvu mjeru opravdano i potrebno primjenjivati i na poslovne korisnike koji već uživaju mogućnosti kontrole potrošnje na način da odgovorna osoba/vlasnik određuje limite potrošnje nakon kojih se daljnja potrošnja prebacuje na privatne račune zaposlenika sukladno preuzetim ugovornim obvezama. Odluka o limitima mjesečne potrošnje odnosi se na privatne i poslove korisnike kao i na privatne račune zaposlenika sukladno preuzetim ugovornim obvezama.

Vežano uz komentar TELE2 d.o.o. (dalje u tekstu: TELE2) kako se ukupna mjesečna potrošnja pretplatnika odnosi isključivo na korištenje govorne usluge a ne i na MMS, SMS, i podatkovni promet. Operator smatra kako je provedbom ove odluke prisiljen voditi dva

obračuna troškova, od kojih će se jedan odnositi isključivo na trošak nastao korištenjem govorne usluge.

Odluka određuje limite mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva. Prema članku 2. ZEK-a, definiran je pojam poziv: „veza uspostavljena putem javno dostupne telefonske usluge koja omogućuje dvosmjernu komunikaciju u stvarnom vremenu“. Slijedom navedenog operatori nemaju potrebu za vođenjem posebnog obračuna troškova jer se postavljeni limit mjesečne potrošnje odnosi na sve odlazne pozive koji su definirani člankom 2. ZEK-a (SMS, MMS, podatkovni promet).

Vežano uz komentar TELE2 da nema razloga za ujednačavanjem iznosa limita, odnosno da limiti budu identični za sve operatore, HAKOM je prilikom donošenja odluke uzeo u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge te je slijedom toga odredio limite potrošnje na način da najmanji mogući limit iznosi 50,00 kn a svaki slijedeći za po 50,00 kn više. Na ovaj način pretplatnici imaju široku mogućnost prilagoditi korištenje usluge svojim potrošačkim navikama. Nadalje, ujednačavanje postavljenih limita kod svih operatora doprinosi sprječavanju nejednakosti pretplatnika u ostvarivanju ovog prava.

Vežano uz komentar TELE2 na potrebu definiranja postotka dopuštenog odstupanja od odabranog iznosa limita, TELE2 je mišljenja da je tolerancija odstupanja od postavljenog limita u iznosu od 20% nužna zbog mogućih kašnjenja u obračunu troškova odlaznih poziva.

Odlukom je dopušteno prekoračenja limita mjesečne potrošnje samo iznimno, u slučaj poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga kao i u slučaju dok poziv traje tj. dok se poziv ne generira na CDR zapisu, a o čemu pretplatnici moraju biti obaviješteni pisanim putem. Ostala odstupanja od zadanog limita potrošnje kao i predloženi postotak od 20% nije dopušten.

Nadalje vežano uz prijedlog TELE2 o ograničavanju maksimalnog iznosa limita od 500,00 kn, HAKOM smatra da pretplatnik može sam odrediti iznos maksimalnog iznosa limita, jer svrha ove odluke je omogućiti korisniku transparentan način postavljanja limita mjesečne potrošnje od 50,00 kn na više bez određivanja gornje granice limita. Podsjećamo također da je točkom III. odluke predviđeno da se odluka o limitima primjenjuje nakon što je potrošen minimalni mjesečni iznos naknade tarifnog paketa, pri čemu operatori imaju i dalje mogućnost kreiranja svojih tarifnih paketa.

Vežano uz komentar TELE2 u kojem predlaže da se jasno i nedvosmisleno definira način aktivacije i deaktivacije limita potrošnje odlaznih poziva kao i dinamika promjene istog, u izreci odluke određeno je da je operatorima ostavljena sloboda tehničke implementacije ove odluke, u skladu s limitima iznosa mjesečne potrošnje koji su propisani ovom odlukom. Operator mora omogućiti pretplatniku pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike kada pretplatnik dosegne odabrani limit mjesečne potrošnje.

Vežano uz komentar TELE2 o načinu obavješćavanja pretplatnika da je dosegnut odabrani iznos limita mjesečne potrošnje, operatorima je ostavljena sloboda određivanja načina implementacije ove odluke, u skladu s limitima iznosa mjesečne potrošnje koji su propisani ovom odlukom.

Ujedno, ukoliko pretplatnik ima zasnovan pretplatnički odnos za veći broj MSISDN-ova, takav pretplatnik odabire limit za svaki pojedini MSISDN.

Nadalje, vezano za navod TELE2 prema kojem je operator dužan pružati uslugu u odnosu na usluge s dodanom vrijednosti (dalje u tekstu: VAS SMS) i nakon što postavljeni iznos limita bude prekoračen, HAKOM je odlukom odredio limit mjesečne potrošnje na sve usluge koje pretplatnik koristi, uključujući i VAS SMS usluge. Dakle, operator je dužan obustaviti korištenje VAS SMS usluge ukoliko je dosegnut limit mjesečne potrošnje.

TELE2 smatra kako rok od 30 dana nije primjeren rok za implementacije odluke. HAKOM je u svojoj odluci produljio roka za implementaciju na 60 dana od dana objave odluke u Narodnim novinama, smatrajući taj rok primjerenim.