

Na temelju članka 12. stavka 1. točka 1. i čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

PRAVILNIK O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

Članak 1.

U Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, broj 154/11, 149/13 i 71/14) u članku 7. dodaje se novi stavak 3. koji glasi: *»(3) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga moraju sadržavati datum objave, datum od kojeg i do kada se primjenjuju, jasan opis usluge te ukoliko postoji takvo ograničenje, jasno navedenu količinu prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu.«*

Dosadašnji stavci 3. – 7. postaju novi stavci 4. – 8.

U dosadašnjem stavku 4. novog rednog broja 5. u točki 2. iza riječi: *»javne komunikacijske usluge,«* dodaje se zarez i riječi *»naplati mjesečne naknade u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme,«*.

U točki 12. nakon dvotočke prvi dio teksta mijenja se i glasi: *»uvjete korištenja i povrata opreme nakon prestanka ugovornog odnosa uz posebno navođenje roka za povrat opreme u slučaju postojanja obveze povrata, na način da je krajnji rok za povrat petnaesti (15) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu te da će u slučaju povrata naknada biti stornirana.«*

Iza točke 18. dodaje se točka 19. koja glasi: *»19. pravu korisnika na probni rok iz članka 33. stavka 2. ovog Pravilnika. «*

Članak 2.

U članku 8. stavku 3. brojevi *»5., 6., 7. i 8.«* zamjenjuju se brojevima *»10., 12. i 13.«* te se iza riječi *»članka 66.«* dodaju riječi *»te stavci 1., 2., 3., 4., 5. i 6. članka 67.«*

U stavku 4. točka 3. mijenja se i glasi: *» 3. sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavki važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade ugovorene usluge,«*.

U stavku 4. točka 6. mijenja se i glasi: *»6. trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po*

isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga korisnik ili operator ne raskine.«

Iza točke 9. dodaje se točka 10. koja glasi: »10. pravo na probni rok korištenja usluge u slučaju ugovaranja usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick).«

U članku 8. iza stavka 6. dodaje se novi stavak 7. koji glasi: » (7) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovog članka ukoliko je isti podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.«

Dosadašnji stavci 7. – 16. postaju novi stavci 8. – 17.

U dosadašnjem stavku 9. novog rednog broja 10. brojevi »5., 6. i 7.« zamjenjuju se brojevima »6., 7., 8. i 9.«

Dosadašnji stavak 12. postaje stavak 13., mijenja se i glasi: »U slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.«

Dosadašnji stavak 13. postaje stavak 14., mijenja se i glasi: »Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako ga korisnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu (pre-paid). Operator je obvezan na zahtjev korisnika, bez naknade u roku od petnaest (15) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ista mogućnost mora biti omogućena nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja.«

Članak 3.

U članku 9. mijenja se naslov i glasi: »Sklapanje ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija«

U članku 9. stavak 2. mijenja se i glasi: »(2) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator mora korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na prikladnom trajnom mediju ovisno o vrsti ugovorene usluge (koji uz pisanu potvrdu uključuje elektroničku poštu ili SMS poruku) o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi, trajanju ugovora te o pravu na raskid ugovora, poštujući pritom odredbe posebnog zakona.«

U članku 9. dodaje se novi stavak 4. koji glasi: *»(4) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku.«*

Članak 4.

U članku 16. stavak 2. briše se.

Dosadašnji stavak 3. postaje stavak 2.

Dodaje se novi stavak 3. koji glasi: *»(3) Operator javnih komunikacijskih usluga može izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na zlouporabu korištenja usluge, pri čemu u općim ili posebnim uvjetima korištenja usluge uvjeti privremenog isključenja moraju biti jasno propisani. Ukoliko količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje zbog zlouporabe ugovorene tarife i/ili opcije, navedena količina mora biti jasno propisana u posebnim uvjetima korištenja usluge, na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.«*

U stavku 4. riječ *»dužan«* zamjenjuje se s riječi *»obvezan«*. Iza riječi *»pretplatničke terminalne opreme iz«* dodaje se riječ *»javne«*.

Iza stavka 10. dodaje se stavak 11. koji glasi: *»(11) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključjenja.«*

Članak 5.

U članku 17. dodaje se stavak 2. koji glasi: *»(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan bez odgode i u zatraženom obliku dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem.«*

Članak 6.

U članku 24. stavku 1. točka 1. mijenja se i glasi: *»1. nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste*

priključne točke. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije»

Članak 7.

U članku 33. stavku 2. riječi »dva (2)« zamjenjuju se riječima »pet (5)«. Iza zadnje rečenice dodaje se rečenica koja glasi »Istu mogućnost je operator obvezan osigurati na izričit zahtjev korisnika u slučaju sklapanja ugovora za korištenje javne govorne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pri čemu korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva besplatnu probnu SIM karticu, bez mobilnog uređaja. Probna SIM kartica za testiranje dostupnosti usluge može biti aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (pre-paid), pri čemu aktivacija iste mora biti omogućena već uz plaćanje najmanje vrijednosti novčanog iznosa računa.«

Iza stavka 6. dodaje se stavak 7. koji glasi: »(7) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio ili ga nije pravovremeno upozorio o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa iz stavka 6. ovog članka, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 3. i 4. članka 24. ovog Pravilnika.«

Članak 8.

U članku 36. stavku 1. riječ »bon« briše se.

Stavak 2. mijenja se i glasi: »Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, krajnji korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju korisničkog odnosa. Trajanje korisničkog odnosa iz stavka 1. ovog članka, nakon aktivacije ili nadopunjavanja novčanog iznosa računa, na način da se korisniku omogući odlazni i dolazni promet, ne smije biti kraće od 3 mjeseca. Ako nije utvrđen rok korisničkog odnosa, smatrat će se da traje neodređeno vrijeme.«

U stavku 4. iza riječi »SIM karticu« riječ »i« briše se. Iza riječi »identifikacijski dokument« dodaju se riječi »i presliku zahtjeva za prijenos broja.«

Članak 9.

U članku 42. dodaje se novi stavak 3. koji glasi » Plan održavanja iz stavka 1. ovog članka operator je obvezan dostaviti na zahtjev Agencije.«

Dosadašnji stavci 3. – 5. postaju novi stavci 4. – 6.

Iza dosadašnjeg stavka 5. novog rednog broja 6. dodaje se novi stavak 7. koji glasi »(7) Za oštećenja ili stanja na elektroničkoj komunikacijskoj mreži, elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi koja ugrožavaju živote ljudi ili imovinu operator je obvezan postupati sukladno Pravilniku o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreža i usluga.«

Dosadašnji stavak 8. koji glasi »U slučaju nepredviđenog prekida rada elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti Agenciju.« briše se.

Dosadašnji stavci 6. – 10. postaju novi stavci 8. – 11.

Članak 10.

U članku 48. stavku 10. točki 4. riječ »ukupan« zamjenjuje se s riječi »sveukupan«. U istoj rečenici iza riječi »izračun potrošnje« dodaju se riječi »od početka korištenja usluge«.

Članak 11.

Dosadašnji članci 66. i 67. mijenjaju se i glase:

Postupak promjene operatora

Članak 66.

- (1) *Postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca jedinstvene izjave iz Dodatka 7. ovog Pravilnika kojeg krajnji korisnik ispunjava novom operatoru pri čemu jedan primjerak potpisane izjave zadržava krajnji korisnik. Iznimno u slučaju sklapanja ugovora na daljinu krajnji korisnik ne potpisuje obrazac jedinstvene izjave te je novi operator umjesto potpisa krajnjeg korisnika na obrascu jedinstvene izjave obvezan naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.*
- (2) *Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na postupke promjene operatora u nepokretnoj mreži za krajnje korisnike koji javne komunikacijske usluge nabavljaju u postupku javne nabave, sukladno posebnom propisu iz područja javne nabave. U tom slučaju novi operator je obvezan, uz zahtjev za veleprodajnu uslugu, dostaviti odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument, u skladu s odredbama posebnog propisa iz područja javne nabave, kojim dokazuje status odabranog ponuditelja.*
- (3) *Krajnji korisnik je obvezan za svaki fizički priključak ispuniti zasebnu jedinstvenu izjavu.*
- (4) *U postupku iz stavka 1. postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način:*
 1. *Novi operator šalje postojećem operatoru s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor jedinstvenu izjavu u pdf formatu elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja.*

2. *Postojeći operator obvezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od dva (2) radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se krajnji korisnik nije očitovao u jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave deset (10) radnih dana.*
 3. *Ukoliko krajnji korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obvezan u roku od dva (2) radna dana elektroničkim putem informirati novog operatora o postojanju obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga krajnjeg korisnika za koje se traži raskid te u dodatnom roku od osam (8) radnih dana kontaktirati krajnjeg korisnika i dati mu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istog u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. U slučaju da krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od dodatnih osam (8) radnih dana pribavio potpisano očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu.*
 4. *Ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.*
 5. *Ukoliko je krajnji korisnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz točke 4. kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu uz naznaku „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator može kontaktirati krajnjeg korisnika radi provjere usluga koje krajnji korisnik želi ugovoriti s novim operatorom te sukladno željama krajnjeg korisnika naznačiti usluge koje se raskidaju s postojećim operatorom na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora.*
 6. *Ukoliko se krajnji korisnik očitovao postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, postojeći operator će poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika kojoj će priložiti potpisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom.*
- (5) *Ukoliko je novi operator, u za to predviđenom polju, naznačio da se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da na jedinstvenoj izjavi nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, obvezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.*
- (6) *Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:*
1. *na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv krajnjeg korisnika,*
 2. *na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden OIB krajnjeg korisnika,*
 3. *na jedinstvenoj izjavi nije navedena informacija iz koje je moguće*

- jednoznačno definirati lokaciju korisnika na kojoj se zahtijeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),*
- 4. na izjavi su navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,*
 - 5. na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave, osim u slučaju sklapanja ugovora na daljinu,*
 - 6. jedinstvena izjava je starija od četrdesetpet (45) dana,*
 - 7. nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,*
 - 8. krajnji korisnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljena izjava,*
 - 9. korisnik je trajno isključen.*
- (7) U slučaju odbijanja jedinstvene izjave, postojeći operator je, za korisnike koje u svom sustavu može identificirati prema dostavljenom OIB-u, obvezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom korisniku iz svog sustava.*
- (8) Jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. U slučaju da korisnik zahtijeva uslugu prijenosa broja jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.*
- (9) Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 sati prije dogovorene promjene operatora, osim u slučajevima gdje je potrebno otkazati veleprodajnu uslugu kada je rok 72 sata. Navedeno obustavljanje realizacije usluge dozvoljeno je samo u sljedećim slučajevima:*
- 1. tehnička nemogućnost,*
 - 2. ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača,*
 - 3. u slučaju zavaravajuće prodaje.*
- (10) Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od dvadesetpet (25) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od dvadesetpet (25) dana od dana sklapanja ugovora.*
- (11) Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.*
- (12) Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 10. ovog članka krajnjem korisniku u navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju novi operator obvezan je odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pisane ili*

elektroničke suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

- (13) *U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od četrdesetpet (45) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od četrdesetpet (45) dana se računa od dana sklapanja ugovora. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid ugovora sa novim operatorom bez plaćanja naknade podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva pisanim ili elektroničkim putem.*
- (14) *Ukoliko zahtjev korisnika za uslugama koje želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi raskinuti s postojećim operatorom nije usklađen sa veleprodajnim zahtjevom, veleprodajni operator će odbiti veleprodajni zahtjev i o tome obavijestiti novog operatora.*

Naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora

Članak 67.

- (1) *Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.*
- (2) *Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom krajnjeg korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 1. ovog članka.*
- (3) *Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od sedamdesetpet (75) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od sedamdesetpet (75) dana se računa od dana sklapanja ugovora.*
- (4) *Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.*
- (5) *Novi operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, novi operator proslijedit će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od krajnjeg korisnika u roku od tri (3) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti krajnjem*

korisniku.

- (6) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, krajnji korisnik može u roku od trideset (30) dana od dana primitka obavijesti operatora ili od isteka roka iz članka 67. stavka 4. podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.*
- (7) Novi operator ima pravo na naknadu za svaki dan neispunjavanja obveza postojećeg operatora kod promjene operatora i to u iznosu od pedeset (50) kuna po danu za neispunjavanje obveza u prvih deset (10) dana, a od jedanaestog (11) dana pa sve do ispunjenja obveze sedamdesetpet (75) kuna po danu.*
- (8) Neispunjavanje obveza kod promjene operatora smatra se dostavljanje jedinstvene izjave izvan roka, pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave iz Dodatka 7.*
- (9) Naknadu iz stavka 7. ovog članka isplaćuje postojeći operator koji je prouzročio neispunjavanja obveza, na temelju zahtjeva novog operatora koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada. Zahtjev se podnosi na mjesečnoj osnovi, najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za neispunjavanja obveza koja su nastala u prethodnom mjesecu.*

Specifikacija koju novi operator dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade mora osobito sadržavati:

- 1. telefonski broj (ukoliko postoji),*
- 2. jedinstveni globalni identifikator (global unique identifier – GUID) (ukoliko je izjava dostavljena putem B2B servisa),*
- 3. ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika,*
- 4. adresa krajnjeg korisnika,*
- 5. datum slanja jedinstvene izjave,*
- 6. datum odgovora postojećeg operatora,*
- 7. podatak o roku u kojem je trebalo dostaviti supotpisanu jedinstvenu izjavu i*
- 8. broj dana kašnjenja.*

Postojeći operator obvezan je dostaviti novom operatoru očitovanje o dostavljenoj specifikaciji potraživanja naknada u roku od 30 dana od dana zaprimanja pojedine specifikacije.

- (10) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, operator može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.*

Članak 12.

*Dosadašnji Dodatak 7. koji sadrži *Obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom* zamjenjuje se novim obrascem i sastavni je dio ovih izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.*

Članak 13.

Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu 1. svibnja 2015., osim izmjene u članku 8. stavku 4. točki 3. koja stupa na snagu šest (6) mjeseci od dana objave.

KLASA: 011-02/14-02/10

URBROJ: 376-04-14-16

Zagreb, 24. veljače 2015.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić

Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

OSNOVNI PODACI	
Ime i prezime/naziv:	
OIB podnositelja zahtjeva:	
Pretplatnički broj / brojevi:	
VPN serija ili niz na priključku	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
Adresa priključka:	
Oznaka usluge kod postojećeg operatora:	
Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom:	<input type="checkbox"/> Pristup mreži <input type="checkbox"/> Govorna usluga <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Televizija <input type="checkbox"/> Sve usluge
Usluge koje korisnik želi zadržati s postojećim operatorom:	<input type="checkbox"/> Pristup mreži <input type="checkbox"/> Govorna usluga <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Televizija
Vezano uz uslugu pristupa internetu zadržavaju se korisnički računi:	<input type="checkbox"/> web hosting <input type="checkbox"/> adrese elektroničke pošte _____ <input type="checkbox"/> svi korisnički računi
Kontakt podaci:	Telefon/ mobitel: e-pošta:
<input type="checkbox"/> Pretplatnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem/im operatoru/ima zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora	
ZAHTJEV ZA PRIJENOS BROJA	
Naziv davatelja broja:	
Naziv primatelja broja:	
Zahtjev za prijenos broja je vezan za veleprodajnu uslugu:	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
ISPUNJAVA POSTOJEĆI OPERATOR	
<input type="checkbox"/> Krajnji korisnik odustaje od raskida ugovora	
<input type="checkbox"/> Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge	
Raskida se (potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida):	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji	<input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text"/> ID usluge
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge veleprodajnog širokopoljnog pristupa	<input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text"/> ID usluge
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge najma korisničke linije	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge predodabira operatora	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge infrastrukturnog operatora _____	<input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text"/> ID usluge
Potpis postojećeg operatora	
U _____, _____ godine. _____	

Novi operator će, najkasnije u roku od 25 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvaćanju zahtjeva, kao i o datumu prijenesa broja (ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja). U slučaju da krajnji korisnik u propisanim rokovima nije dobio navedenu obavijest smatra se da je zahtjev odbijen, osim u slučaju kada novi operator pribavi suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

Pretplatnik daje HT-u svoju suglasnost za zadržavanje/prijenos njegovog telefonskog broja u slučaju aktivacije usluge najma korisničke linije. Pretplatnik daje izričito ovlaštenje novom operatoru da ovu jedinstvenu izjavu uputi postojećem operatoru i veleprodajnom operatoru zajedno s jedinstvenim zahtjevom za veleprodajne usluge.

Podnositelj jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Zahtjev) izričito izjavljuje da podnošenjem ovog Zahtjeva ujedno podnosi zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa s postojećim

operatorom, odnosno zahtjev za obustavu označenih usluga unutar Zahtjeva kod postojećeg operatora te daje izričito ovlaštenje novom operatoru da ovaj Zahtjev uputi postojećem operatoru.

Podnositelj Zahtjeva potvrđuje da je obaviješten da je prigodom raskida ugovora o korištenju usluge pristupa internetu obavezan zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa) od postojećeg operatora elektroničkih komunikacija, odnosno da može zadržati svoje korisničke račune. Podnositelj Zahtjeva ovime izjavljuje da je, u slučaju da zadržava gore zahtijevane usluge s postojećim operatorom, spreman snositi buduće troškove.

Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje da je suglasan da se njegovi osobni podaci, koji se koriste u svrhu omogućavanja usluge prijenosa broja, prikupljaju, obrađuju i razmjenjuju između operatora i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) u svrhu pružanja usluge prenosivosti broja.

Nakon što je davatelj broja zaprimio Zahtjev, podnositelj Zahtjeva ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja dulje od 8 radnih dana,
- b) u slučaju zavaravajuće prodaje,
- c) ukoliko je iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača.

Podnositelj Zahtjeva obavezan je postojećem operatoru platiti korištene komunikacijske usluge za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, odnosno do trenutka realizacije usluge u mreži novog operatora te neovisno o prijenosu broja ili realizaciji usluga kod novog operatora, obveze vezano uz naplatu i/ili povrat opreme primjenjive su sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za predmetnu uslugu.

Pretplatnički odnos između postojećeg operatora i podnositelja Zahtjeva kojem je uspješno prenesen broj u mrežu primatelja broja ili realizirana usluga kod novog operatora, smatrat će se raskinutim u trenutku završetka prijenosa broja ili realizacijom usluga kod novog operatora.

Podnositelj Zahtjeva u cijelosti je upoznat sa sljedećim:

- a) roku u kojem je novi operator obavezan obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvaćanju Zahtjeva,
- b) roku u kojem je novi operator obavezan poslati obavijest krajnjem korisniku u kojoj će biti naveden datum i vremenski okvir prijenosa broja,
- c) uslugama postojećeg operatora koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja ili nakon realizacije usluga kod novog operatora,
- d) opsegom korištenja i aktivaciji usluga novog operatora,
- e) svim razlozima odbijanja Zahtjeva,
- f) svim razlozima odgode Zahtjeva,
- g) mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar VPN serije ili niza koje se odnose na isti priključak,
- h) mogućnosti aktivacije besplatne usluge obavijesti o mreži u kojoj se nalazi pozivani broj,
- i) pravom za naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja ili u slučaju kašnjenja pri realizaciji promjene operatora,
- j) da podnošenjem Zahtjeva daje svoju privolu postojećem i novom operatoru za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima, u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

Ukoliko je promjena operatora praćena zahtjevom za prijenos broja, po primitku obavijesti davatelja broja o odgodi, koja sadrži i najraniji datum prijenosa broja, primatelj broja će u dogovoru s podnositeljem Zahtjeva, dogovoriti novi datum prijenosa broja te isti dostaviti davatelju broja.

Ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja, podnositelj Zahtjeva svojim potpisom ovlašćuje primatelja broja na podnošenje prigovora na neopravdano odbijanje ili odgodu roka za prijenos broja.

Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje da je u potpunosti upoznat i suglasan sa svim navedenim uvjetima promjene operatora.

Ovaj Zahtjev se podnosi u dva primjerka od kojeg jedan zadržava podnositelj Zahtjeva, a drugi novi operator.

Potpis podnositelja Zahtjeva

Potpis ovlaštene osobe i pečat novog operatora

Mjesto i datum: