

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Roberta Frangeša Mihanovića 9
10 000 Zagreb
Tel. 01/ 700 70 07
Fax. 01/ 700 70 70

Datum: 30. listopada 2013. godine

Predmet: **Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga - komentari Tele2 d.o.o.**

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Prijedlog), Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) niže daje svoje komentare.

Napominjemo da se Tele2 prilikom davanja komentara radi bolje preglednosti referira neposredno na predložene odredbe Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik) dok su u zagradi naznačene oznake članaka i stavaka Prijedloga u kojima su te odredbe sadržane.

Članak 27. stavak 4. i 5. Pravilnika (Članak 6. Prijedloga)

»(4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno obavijestio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je operator obavijestio.«.

»(5) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika.«.

Iako je predlagatelj za ovakvom praksom već posegnuo kada je propisao otpis duga za nepravovremeno obavješćivanje o dvostrukoj potrošnji koristimo priliku za još jednom ukazati na nezakonitost takve prakse.

Sloboda uređenja obveznih odnosa ne može se ograničiti putem podzakonskog akta, a ove su odredbe u direktnoj suprotnosti sa odredbama ZOO-a kao propisa višeg pravnog ranga.

Naime, ovakva odredba derogira jedan od osnovnih instituta obveznog prava koji je ugrađen u ZOO, a to je da se ne može zadržati ono što je stečeno bez osnove.

Ako nije dvojbeno da su korisnici usluge koristili onda su korištenjem istih stekli korist u visini vrijednosti tih usluga, dakle moraju ih platiti i u slučaju da iste nisu pružene temeljem ugovora ili da su pružene protivno ugovoru. Dugovi se ne mogu otpisivati Pravilnikom!

Ako su usluge korištene od strane treće osobe uslijed zlouporabe onda je korisnik u mogućnosti to dokazati sudskim putem te zahtijevati od operatora naknadu štete zbog ne postupanja po ugovornoj obvezi obavješćavanja o potrošnji koje je omogućilo takvu zlouporabu ili pridonijelo tome da šteta bude veća.

Zakon predlagatelju kao nadležnom regulatornom tijelu daje mogućnost pokretanja prekršajnog postupka zbog nepostupanja operatora po odredbama Pravilnika prilikom pružanja usluga (propisana je kazna 50.000 do 500.000 kn) te mu tako daje vrlo efikasan instrument kojim može prisiliti operatore na izvršenje svojih obveza bez protuustavnog i protuzakonitog zadiranja u obvezne odnose operatora i korisnika.

Predlažemo brisati odredbe.

Članak 36. stavak 4. Pravilnika (Članak 8. Stavak 1. Prijedloga)

» (4) U slučaju prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obvezan dati na uvid SIM karticu i identifikacijski dokument. «.

Prema trenutno važećem rješenju odredbom članka 36. stavka 4. se određuje što korisnik treba dati na uvid prigodom raskida pretplatničkog odnosa općenito, a ne samo u slučaju prijenosa broja kao što je to slučaj sa predloženom odredbom.

Nejasno je što se takvom izmjenom želi postići, ali usvajanje iste bi dovelo do pravne praznine i time pravne nesigurnosti i to iz razloga što bi ostalo neodređeno koje to uvjete korisnik mora zadovoljiti da ostvari pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u slučaju raskida pretplatničkog odnosa koji nije uvjetovan prijenosom broja.

Nadalje, prema predloženoj odredbi od korisnika se više neće zahtijevati da priloži i kupljeni bon, kao što je trenutno slučaj. Smatramo da se ovakvom izmjenom nepotrebno povećava mogućnost zloupotreba. Naime, s obzirom da se radi o anonimnim korisnicima ovakvom je odredbom omogućeno i osobama koji su na nezakonit način došli u posjed SIM kartice i koji nisu kupili bonove da zatraže povrat.

Predlažemo ostaviti trenutno važeću formulaciju.

Članak 48. stavak 11. Pravilnika (Članak 13. Stavak 6. Prijedloga)

» Operatori javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su, na upit krajnjeg korisnika putem SMS poruke sadržaja „INFO + kratki SMS/MMS kod za usluge s posebnom tarifom“, pružiti povratnu informaciju putem SMS poruke o operatoru usluge s posebnom tarifom, adresi i kontakt telefonskom broju na način da se navedena SMS poruka krajnjem korisniku ne smije naplatiti kao usluga s posebnom tarifom.«

Smatramo da je trenutno važeća odredba kojom se slična obveza nameće operatorima usluga s posebnom tarifom znatno primjerenija.

Naime, pružatelji usluga s posebnom tarifom koji koriste pojedine kratke kodove vrlo se često mijenjaju i stoga baza podataka o kodovima koje koriste pojedini operatori usluga s posebnom tarifom kojom raspolažu operatori dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može uvijek u realnom vremenu biti sasvim pouzdana.

S druge strane svaki pružatelj usluga s posebnom tarifom u svakom trenutku zna koje kodove koristi i koji su njegovi poslovni podaci.

Neprihvatljivo je da operatori dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži odgovaraju prema korisnicima te da se izlažu prekršajnoj odgovornosti zbog ne postupanja u skladu s Pravilnikom zbog dostave informacija čija pouzdanost ovisi isključivo od aktivnosti pružatelja usluga s posebnom tarifom.

Smatramo pogrešnim pristup regulatora kojim umjesto provođenja postojećih odredbi pravilnika prema pružateljima usluga s posebnom tarifom pribjegava prebacivanju postojećih obveza na mobilne operatore.

Implementacija tehničkog rješenja za udovoljavanje predloženoj odredbi iziskuje dodatne nepredviđene i neplanirane troškove mobilnim operatorima te na taj način rezervira sredstva koja bi inače mogla biti utrošena u investicije i poboljšanje usluga za krajnje korisnike.

Slijedom navedenoga predlažemo zadržati postojeće rješenje, odnosno, ukoliko regulator isto nije u mogućnosti provesti, predlažemo brisati postojeći stavak 11. članka 48. Pravilnika.

Podredno, predlažemo odgodu primjene predložene odredbe za rok od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu izmjena i dopuna Pravilnika iz razloga što je to rok koji neophodan za implementaciju tehničkog rješenja (razvoj aplikacije i sučelja putem kojeg će pružatelji usluga s posebnom tarifom administrirati tražene podatke) za udovoljavanje predloženoj odredbi.

S poštovanjem.

Tele2 d.o.o.