



TELE2 d.o.o.
za telekomunikacijske usluge
Ulica grada Vukovara 269 d
10000 Zagreb, Hrvatska

T +385 (0)1 63 28 300
F +385 (0)1 63 28 301
OIB 70133616033

Podaci o društvu: upisano u registar Trgovačkog suda 080492341
Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d. IBAN HR1623400091110169306
Temeljni kapital 3.175.200.000,00 kn uplaćen u cijelosti
Članovi uprave društva: Malin Holmberg, Johan Bergström, Adrian Garrett, Viktor Pavlinić

**Hrvatska regulatorna agencija
za mrežne djelatnosti
R. F. Mihanovića 9
HR-10 000 ZAGREB**

Datum: 30. siječnja 2015. 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 (Narodne novine 154/11, 149/13, dalje: Pravilnik) dok su u zagradi naznačene oznake članaka i stavaka Prijedloga u kojima su te odredbe sadržane.

Članak 7. stavak 3. Pravilnika (Članak 1. Prijedloga)

Predložena dopuna:

„(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.“

Tele2 pozdravlja Prijedlog Naslova da se, iz razloga transparentnosti i jasnoće posebnih uvjeta korištenja javnih komunikacijskih usluga propiše dodatan obvezni sadržaj predmetnih uvjeta u smislu dodavanja datuma objave, datuma primjene te jasnog upisa usluge, no iz ovakve definirane predložene odredbe nejasna je uporaba riječi „ograničenje“. Ukoliko je u posebnim uvjetima korištenja javnih komunikacijskih usluga jasno opisana predmetna usluga tada je logično da u istom opisu sadrži i količine prometa koje su uključene kako u uslugu tako i mjesečnu naknadu. Za posebne uvjete korištenja javnih komunikacijskih usluga, prvenstveno tarifa, kojima se korisnicima stavlja na raspolaganje korištenje određenog prometa, jasno je da je i količina istog sastavni dio opisa usluga, ali to ne predstavlja ograničenje usluge ili

količine usluga već samu uslugu. Smatramo kako uporaba izraza „ograničenje“ dovodi korisnike u nepotrebnu zbunjenost i zabludu kako se doista radi o nečem ograničavajućem u njegovom korištenju usluge.

Predlažemo da odredba glasi:

*„(3) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga moraju sadržavati datum objave, datum od kojeg i do kada se primjenjuju, jasan opis usluge te, **kad je to primjenjivo**, jasno navedenu količinu prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu.“*

Članak 8. stavak 4. točka 3. Pravilnika (Članak 2. Prijedloga)

Predložena dopuna:

„3. sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga,“

Tele2 pozdravlja napore predlagatelja da osigura transparentnost cijena te zaštitu korisnika te navedeno i jasno regulira. Suglasni smo da se kao obvezni element ugovora pojavljuje i sveukupna minimalna cijena koja će na mjesečnoj bazi teretiti korisnika, te smo zahvalni na usvojenom obrazloženju Tele2 kako bi uračunavanje naknade za radijsku frekvenciju te naknade za pristup mreži u cijenu mjesečne naknade pojedine usluge bilo nepotrebno zbunjivanje korisnika, a koji su i na ovaj način apsolutno zaštićeni i informirani.

Članak 16. stavak 3. Pravilnika (Članak 3. Prijedloga)

Predložena dopuna

„(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, na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.“

Nomotehnički, prvo dio odredbe kojim se operatoru javnih komunikacijskih usluga daje pravo da izvrši privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na zlouporabu korištenja usluge, je suvišan budući da je takvo pravo zagantirano operatoru već stavkom 2. istog članka Pravilnika. Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge radi kojih može privremeno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, pa tako i radi sumnje u zlouporabu. Dakle, budući se time ne daje nikakvo novo pravo operatoru, koje mu već nije Pravilnikom osigurano, citirani dio odredbe je suvišan .

Što se tiče dijela odredbe kojim se definira obveza jasnog propisivanja uvjeta privremenog isključenja u slučajevima sumnje u zlouporabu korištenja usluge na način da se navedu situacije te koja količina prometa predstavlja razlog za isključenja, navedeno predstavlja nezakonito ograničenje prava operatora na zaštitu sigurnost i cjelovitost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Štoviše operatori imaju obvezu osigurati spomenute zaštite korisnicima kao i neometano korištenje usluga i proizvoda te zadovoljstvo kvalitetom čime prvenstveno štiti korisnike. Isključenjem korisnika za koje radi njihovog ponašanja i načina korištenja usluge postoji opravdana sumnja da zlouporabe usluge, čini se upravo to – štite se ostali poštteni korisnici i osigurava im se neometano korištenje usluga.

Kada bi se uvjetima korištenja pojedinih usluga propisivali točni kriteriji, opisi situacija i načini korištenja usluge koje će operatori smatrati zlouporabom, navedenim bi se štitilo samo onaj mali broj korisnika koji svjesno rade zlouporabe, a nauštrb velike većine poštenih korisnika. Detaljnijim opisivanjem situacija takvim korisnicima bi se samo dali alati za smišljanje novih načina zlouporaba i prijevornog ponašanja budući bi dobili uvid u način funkcioniranja i granica usluge i rezoniranja operatora. Vjerujemo kako je i sam predlagatelj svjestan da bi se na taj način samo razvila mašta takvih korisnika da doskoče novim idejama i rješenjima za nove načine zlouporabe.

Također, uobičajeno je da se, kad se pojavi sumnja u zlouporabu od strane pojedinog korisnika, promatra cjelokupno njegovo ponašanje te se isti ne isključuje u nekoj određenoj situaciji ili kad potroši određenu količinu prometa ukoliko ju ima na raspolaganju odnosno ukoliko je ista sastavni dio usluge koju koristi. Smatramo da bi upravo predviđanje takvog ograničenja bilo nezakonito te da bi se time vrlo lako moglo obuhvatiti i korisnika kojem takvom ponašanje nije uobičajeno. Životno je i logično da nijednom operatoru nije u interesu da bezrazložno isključuje korisnike i/ili da ih ograničava u potrošnji, već se navedeno čini u iznimnim slučajevima, kad postoji cijeli niz indikatora. No, isti, kad bi bili pobliže pobrojani u uvjetima korištenja ne bi ni u kojem slučaju predstavljali jaču zaštitu korisnika ili transparentnost pružanja usluga.

Stoga predlažemo brisati odredbu.

Članak 33. stavak 2. Pravilnika (Članak 5. Prijedloga)

Predložena dopuna odredbe:

(„2) „...Istu mogućnost je operator obvezan osigurati na izričit zahtjev pretplatnika u slučaju sklapanja ugovora za korištenje javne govorne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pri čemu korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva probnu SIM karticu bez mobilnog uređaja.“

Inicijalno ovu odredbu smatramo nepotrebnom te procjenjujemo kako ova mogućnost i pravo korisnika neće zaživjeti, budući da većina korisnika ugovara uslugu s namjerom i željom da odmah kupi mobilni uređaj te mogućnost dobivanja probne SIM kartice i probno korištenje usluga bez uređaja nije u njihovom fokusu. Također, korisnik koji prilikom sklapanja ugovora ne uzme mobilni uređaj se niti ugovorno ne veže, te stoga može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor bez bilo kakve naknade. Dakle, ne samo u roku od 5 dana, kako se ovdje predviđeno, već u bilo kojem trenutku.

No, ukoliko predlagatelj ustraje na implementaciji ovakvog rješenja smatramo kako je otežavajuće za korisnika da prilikom sklapanja ugovora dobije probnu SIM karticu, budući da isto posljedično znači da bi, ukoliko bi se odlučio nakon probnog razdoblja nastaviti koristiti uslugu, morao ponovno dolaziti na prodajno mjesto radi nove SIM kartice, radi eventualne kupnje i mobilni uređaj te, posljedično, radi sklapanja novog ugovora. Ovo pod pretpostavkom da je predlagatelj na taj način predvidio istek predmetnog probnog razdoblja (što je ovakvom odredbom nejasno). Ukoliko je intencija da se korisniku koji želi iskoristiti svoje pravo na raskid nakon proteka probnog razdoblja, navedeno i omogućiti nakon 5 dana, podsjećamo da se predmetno pravo, iz gore navedenih razloga, može konzumirati i postojećim rješenjima.

Dakle, ukoliko se ustraje na navedenoj dopuni predlažemo da predmetna rečenica glasi:

„Istu mogućnost je operator obvezan osigurati na zahtjev pretplatnika u slučaju sklapanja ugovora za korištenje javne govorne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pri čemu korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja nema pravo na kupnju mobilnog uređaja.“

Članak 33. stavak 7. (Članak 5. Prijedlog)

Predložena dopuna:

„(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.“

Iako je predlagatelj za ovakvom praksom već posegnuo kada je propisao otpis duga za nepravovremeno obavješćivanje o dvostrukoj potrošnji te o iskorištenosti paketa, koristimo priliku za još jednom ukazati na nezakonitost takve prakse. 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 istu koristili onda su

time 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!

Ovakvom odredbom korisnicima se legalizira mogućnost neizvršavanja obveze. a temeljem usluga koje su uredno isporučene od strane operatora. Posebice iz razloga jer su cijene poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa javno objavljene u cjeniku te korisnicima poznate budući su sastavni dio sklopljenog ugovora, a također korisnik i sam zna da se nalazi u roamingu, da li iz razloga jer se nalazi na području druge države te je notorna činjenica da će se spojiti na mrežu jednog od operatora te države ili je pak, u slučajevima kad se slučajno spoje, navedeno se notificira na njegovom mobilnom uređaju.

Navedenu situaciju smatramo bitno različitom od propuštanja obavještanja korisnika o iskorištenosti paketa ili o prekoračenju dvostruke potrošnje, budući da u navedenim slučajevima korisnik nema informaciju da je iskoristio paket ili dosegnuo dvostruku potrošnju ukoliko ga operator o tome ne obavijesti, ali u slučaju neobavještanja o cijenama, on ima na raspolaganju sve potrebne informacije.

Nije naodmet spomenuti kako bi nametanje ovakve obveze a budući da bi operatori bili prisiljeni otpisivati potraživanja koji su za njih trošak, bilo vrlo otežavajući za operatore, a, ponovno napominjemo, temeljem obveze koja je nezakonita.

Stoga predlažemo brisati odredbu.

S poštovanjem.

Tele2 d.o.o.