Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13, p.p. 162

10 002 Zagreb

Tel. 01/489 60 00

Fax. 01/ 492 02 27

Datum: 13. svibnja 2011. godine

**Predmet: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga vezano uz uslugu govorne pošte - komentari Tele2 d.o.o.**

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o Prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga vezano uz uslugu govorne pošte (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) se u nastavku očituje kako slijedi:

Članak 42 stavak 6 Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN-73/08) (dalje u tekstu: ZEK) propisuje da: „*Agencija može, prije ili nakon objave općih uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka, odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe tih općih uvjeta* ***ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona ili posebnog zakona*** *kojim je uređena zaštita potrošača*.“

Iz citirane odredbe ZEK-a dakle nedvojbeno slijedi da je preduvjet za donošenje odluke o izmjeni općih uvjeta poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) postojanje suprotnosti između pojedine odredbe Općih uvjeta i odredaba ZEK-a ili posebnog zakona kojime se uređuje zaštita potrošača.

Notorna je činjenica da takva suprotnost mora postojati u općim uvjetima one pravne osobe (ili onih pravnih osoba) kojoj se i nalaže izmjena tih istih općih uvjeta u svrhu otklanjanja uočenih nepravilnosti. Izmjena općih uvjeta u kojima nema nepravilnosti (dakle, ni preduvjeta za donošenje odluke) jedne pravne osobe radi otklanjanja eventualno uočenih nepravilnosti u općim uvjetima druge pravne osobe (na koje ova prva nema apsolutno nikakvog utjecaja) protivna je načelu pravne sigurnosti, diskriminatorna je, te predstavlja neosnovano sankcioniranje pravne osobe koja se u svom poslovanju u cijelosti pridržava pozitivnih propisa i bez posebne intervencije HAKOM-a.

S tim u vezi osobito skrećemo pažnju da se i sam HAKOM u obrazloženju Prijedloga odluke vodi ovom logikom kada kao argument za odbijanje prijedloga HT-a da se odlukom obuhvate i nepokretni operatori navodi da u odnosu na njih: „..*trenutno nisu uočeni istovrsni problemi u pružanju dodatnih usluga*“.

Slijedi da je Tele2 trenutno jedini operator na tržištu elektroničkih komunikacija u odnosu na kojega ne mora biti ispunjen preduvjet propisan člankom 42 stavak 6 ZEK-a, a to je ***utvrđivanje nepravilnosti u Općim uvjetima Tele2***.

Radi zaštite interesa pravne sigurnosti Tele2, jednako kao i u svim prethodnim očitovanjima, traži da naslovno tijelo taksativno navede odredbe pozitivnih propisa sa kojima su Opći uvjeti Tele2 u suprotnosti, a sve kako bi se utvrdilo postojanje ovlasti HAKOM-a na donošenje predmetne odluke u konkretnom slučaju u odnosu na Tele2.

Indikativno je da obrazloženje Prijedloga odluke sadrži detaljna očitovanja u odnosu na HT i VIP dok se činjenice utvrđene u odnosu na Tele2, a te su da nema nikakvih nepravilnosti u pružanju usluga govorne pošte, u potpunosti ignoriraju. Naime, Tele2 je spomenut pri utvrđivanju da operatori uslugu govorne pošte pružaju na različiti način, te u dijelu koji glasi:

„*HAKOM je s obzirom na utvrđenu različitost u načinu pružanju usluge govorne pošte stavio opću primjedbu odnosno napomenu za sve navedene operatore, koja se sastoji u tome da su operatori dužni ukloniti uočene nedostatke zbog nepotpune informacije koju daju korisnicima o usluzi govorne pošte, a posebno načinu korištenja i naplate korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu. HAKOM smatra, u svezi s navodima Tele2 s radnog sastanka koji uslugu govorne pošte uključuje* ***samo na izričiti zahtjev korisnika, da isti i u napomeni treba informirati korisnika o navedenoj usluzi***.“

Slijedi da je naslovno tijelo zaključilo kako upravo ta različitost u načinu pružanja usluge predstavlja nepravilnost u pružanju iste što smatramo potpuno neutemeljenim. Ovo osobito stoga što niti jedna od navedenih nepravilnosti (nepotpuna informacija, način korištenja i eventualne naplate – bilo u RH ili u inozemstvu) nije utvrđena u slučaju Tele2 tijekom prikupljanja činjenica u prethodno provedenom postupku.

Još jednom podsjećamo naslovno tijelo da u slučaju Tele2:

1. Uslugu govorne pošte koriste isključivo oni korisnici koji su samostalno zatražili aktivaciju iste. Dakle, Tele2 ne aktivira takvu uslugu samoinicijativno niti bez znanja i zahtjeva korisnika.
2. Aktivacija i deaktivacija usluge su besplatni.
3. Korištenje usluge na području Republike Hrvatske je besplatno (informacija transparentno iskazana u cjeniku i na internetskim stranicama Tele2).
4. Korištenje usluge van Republike Hrvatske naplaćuje se prema cijeni poziva iz inozemstva (roaminga) za odabrani tarifni model (informacija transparentno iskazana u cjeniku i na internetskim stranicama Tele2)
5. Način aktivacije i deaktivacije usluge korisnicima detaljno je i transparentno opisan, te je korisnicima trajno dostupan na službenim stranicama Tele2. Navedene informacije korisnici mogu u svakom trenutku dobiti i besplatnim pozivom službi za korisnike.

Nesporno je, dakle, da je Tele2 svojim korisnicima dao potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluge na način razumljiv prosječnom korisniku, te je korisnik prije aktivacije i korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti.

S obzirom na navedeno potpuno je nejasan zaključak da Tele2 mora u napomeni informirati korisnika o navedenoj usluzi kada su sve informacije o predmetnoj usluzi svim korisnicima Tele2 predane pravodobno, te mu ostaju trajno dostupne tijekom cijelog korištenja usluge. U odnosu na nametanje obveze aktivnog promoviranja usluge u mjeri koju operator smatra poslovno neprihvatljivom očitovali smo se tijekom ranije provedenog postupka. Ovdje samo ponavljamo da takvo postupanje predstavlja zadiranje u poslovne odluke i marketinšku strategiju Tele2 što je potpuno neprimjereno, te za isto ne postoji nikakvo valjano niti na zakonu utemeljeno opravdanje.

Nadalje, predložena odluka nije samo nezakonita nego je i potpuno nejasna. Naime, iz točke I Prijedloga odluke nije jasno da li se ovdje radi o trošku koji se plaća za samo uključenje/dodjeljivanje usluge ili trošku korištenja usluge koji slijedi nakon (besplatnog) uključenja/dodjeljivanja. Osim toga, potpuno je nejasno kako korisnik pokreće uslugu kao i što se ima podrazumijevati pod pokretanjem usluge. Budući da se radi o definiranju odredbe Općih uvjeta smatramo da ista mora biti potpuno transparentna, jasna, te da ne smije biti podložna naknadnim tumačenjima, kako radi zaštite operatora tako i radi zaštite interesa krajnjih korisnika.

Slijedom svega gore navedenog, mišljenja smo da uslijed nepostojanja zakonske osnove i uslijed nepostojanja uvjeta pod kojima bi se Opći uvjeti Tele2 ili način pružanja usluge govorne pošte od strane Tele2 imali smatrati protivni pozitivnim propisima, nema niti osnove za vođenje predmetnog upravnog postupka te slijedom toga predlažemo da HAKOM bez odgode donese zaključak kojim se obustavlja predmetni postupak.

Tele2 d.o.o.