

**KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.**  
**(dalje u tekstu: Optima ili OT)**

**za javnu raspravu o Prijedlogu Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama**

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; 90/11; 133/12; 80/13., dalje u tekstu: ZEK), dostavlja komentare na objavljeni prijedlog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga iz čl. 34. ZEK-a (dalje u tekstu: Pravilnik).

Uvodno, Optima ističe kako je dana 26.08.2013. godine završen javni poziv nadležnog regulatornog tijela za prikupljanjem prijedloga izmjene jedinstvene procedure te prikupljanjem mišljenja operatora, i to osobito o sljedećem: potrebi dobivanja dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise; potrebi propisivanja maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati; potrebi/opravednosti izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure; definiranju „važće“ jedinstvene izjave prema kriteriju njene starosti; potrebi izmjena/dopuna jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge. U predmetnom javnom pozivu Optima je dostavila komentare, prijedloge i mišljenja o navedenim pitanjima jedinstvene procedure. Umjesto pokretanja javne rasprave o novom prijedlogu odluke o izmjeni jedinstvene procedure uvedene Odlukom Vijeća HAKOM-a, klasa: UP/I-344/UP/I-344-01/12-03/02, urbroj: 376-11/12-07, od dana 28. kolovoza 2012. godine, objavljuje se prijedlog izmjena Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a u kojem se u čl. 66 i 67 definiraju uvjeti promjene operatora koji su sadržani unutar citirane odluke o jedinstvenoj proceduri odnosno dio regulacije jedinstvene procedure se izdvaja i ugrađuje u Pravilnik bez istovremene objave odluke o izmjeni jedinstvene procedure.

Kako Optimi, kao i ostalim operatorima, nije bio poznat tijek/uvjeti buduće cjelokupne jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga odnosno uz transparentno objavljeni prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika nije bio objavljen prijedlog odluke, obratili smo se Naslovu s molbom za hitno održavanje sastanka radi pojašnjenja svih okolnosti bitnih za utvrđivanje pravila jedinstvene procedure, a sve zbog iznimne važnosti jedinstvene procedure za poslovanje operatora. Na sastanku održanom dana 23.10.2013. godine pojašnjeno je operatorima kako se dosadašnja regulacija jedinstvene procedure razdvaja, na način da se odnos koji se tiče krajnjih korisnika kod promjene operatora ugrađuje u Pravilnik kroz prijedlog izmjene i dopune istog, dok se odnos između operatora kao odnos na veleprodajnoj razini ugrađuje u odgovarajuće standardne ponude HT-a, kroz prijedloge odluka o izmjeni standardnih ponuda.

Nastavno na navedeno, Optima je između ostalog odmah skrenula pozornost Naslovu na problem stupnja na snagu izmjena jedinstvene procedure odnosno na nužnost usklađenog stupanja na snagu oba akta, izmijenjenog i dopunjenog Pravilnika te odluka o izmjenama standardnih ponuda HT-a.

U slučaju da izmijenjeni i dopunjeni Pravilnik stupi na snagu prije izmjena standardnih ponuda HT-a, Naslov kao nadležno regulatorno tijelo ne bi sukladno čl. 5 st. 2 ZEK-a u obavljanju regulatornih poslova primijenilo načelo transparentnosti niti bi osiguralo regulatornu predvidljivost. Naime, odluka o jedinstvenoj proceduri nije u cijelosti preslikana u standardne ponude HT-a niti je HT imao obvezu ugrađivanja u standardne ponude točke VI. dispozitiva odluke o jedinstvenoj proceduri, koja se odnosi na prava i obveze vezane uz isplatu naknade za kašnjenje operatora u ispunjavanju obveza u rokovima propisanim predmetnom odlukom. S obzirom da su čl. 67 prijedloga Pravilnika propisane naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora i to na drugačiji

način od onog propisanog točkom VI. dispozitiva odluke o jedinstvenoj proceduri, a da se prijedlogom Pravilnika ne stavlja van snage odluka o jedinstvenoj proceduri niti se ista može staviti van snage Pravilnikom, to će u slučaju ne sinkroniziranog stupanja na snagu oba akta doći do pravne nesigurnosti odnosno regulatorne nepredvidljivosti i postupanja operatora ili protivno Pravilniku ili protivno odluci o jedinstvenoj proceduri. U oba slučaja operator krši odredbe ZEK-a odnosno čini tešku ili ostalu povredu ZEK-a.

S druge pak strane ukoliko izmijenjen i dopunjen Pravilnik stupi na snagu prije odluka o izmjeni standardnih ponuda HT-a, alternativni operatori kao operatori korisnici veleprodajnih usluga, a i sam veleprodajni operator, biti će dovedeni u situaciju u kojoj će morati postupati ili protivno standardnim ponuda HT-a sukladno kojima su zaključeni svi veleprodajni ugovori ili protivno Pravilniku kao podzakonskom aktu, a dodatno s obzirom na činjenicu da su odredbe Pravilnika kontradiktorne važećim standardnim ponudama HT-a regulator bi čak kao u i Rješenju od 08.05.2013. godine, klasa: UP/I-344-08/13-03/01, urbroj: 376-04/13-52, u slučaju spora, mogao zauzeti mišljenje da su ugovorne strane suglasnošću volja na drugačiji način uredili međusobni ugovorni odnos.

Nadalje, kako je riječ jedinstvenoj proceduri aktivacije veleprodajnih usluga koja je uvedena upravo sa ciljem istovremene realizacije ugovorenih maloprodajnih usluga operatora korisnika krajnjem korisniku i koja je implementirana i automatizirana od strane operatora kroz interne sustave (CRM) i veleprodajne sustave (B2B servis), to ne samo da se mora osigurati istovremenost primjena Pravilnika i odluka o izmjeni standardnih ponuda, već izmjena jedinstvene procedure zahtijeva i vrijeme za implementaciju novih procesa na tehničkoj i administrativnoj razini, što je Naslov i prepoznao kroz objavljene prijedloge odluka o izmjeni standardnih ponuda. Ovdje ukazujemo Naslovu kako je upravo to vrijeme implementacije treba uzeti u obzir i kod primjene Pravilnika.

Tako se uzimajući u obzir odredbe objavljenog prijedloga izmijenjenog i dopunjenog Pravilnika npr. kroz B2B servis mora implementirati nova jedinstvena izjava, promijeniti format slanja jedinstvene izjave - prije tif sada pdf format-(bez da uzimamo u obzir i prilaganje preslike osobne iskaznice uz izjavu kako je navedeno u prijedlogu, a na sastanku smo obaviješteni da će se potonje izmijeniti), omogućiti odbijanje supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave u roku od 1 radnog dana, a što zahtjeva dopunu tehničke specifikacije B2B servisa novim parametrima i prilagodbu (HT izrađuje specifikaciju - testiranje - produkcija). Što se tiče administrativnih izmjena, zahtjeva se izmjena ugovorne dokumentacije i obrasca zahtjeva za sklapanje ugovora (rok realizacije usluge), Općih uvjeta poslovanja operatora i internih procesa svakog operatora.

**Slijedom navedenog, uzimajući u obzir namjeru regulatora da dosadašnju regulaciju jedinstvene procedure razdvoji i regulira kroz dva pravna akta, to je nužno uskladiti vrijeme stupanja na snagu istih, a radi zadovoljavanja načela transparentnosti i regulatorne predvidljivost propisanih čl. 5. ZEK-a te izbjegavanja nastanka pravne nesigurnost koja može izazvati dalekosežne posljedice.**

Dalje u tekstu Optima se očituje o odredbama predloženog Pravilnika s kojim nije suglasna i to na način kako slijedi;

### **I) Nastavno na odredbu članka 3 stavak 1 točka 26 Pravilnika koji glasi:**

*„postojeći operator: operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji u trenutku podnošenja jedinstvene izjave o raskidu ugovora krajnjem korisniku pruža jednu ili više elektroničkih komunikacijskih usluga (ili u slučaju korištenja usluge najma korisničke linije ispostavlja račun).“*

Optima napominje kako kod promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator nije uvijek obavezan postojećem operatoru podnositi na supotpis Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje u tekstu: jedinstvena izjava), a sve sukladno izričitoj uputi Naslova „NP i primjena jedinstvene procedure“ dostavljenoj svim operatorima na dan 04.12.2012. godine. Navedenom uputom je određeno sljedeće;

- “
1. *Postupanje u situaciji kada primatelj broja namjerava krajnjem korisniku pružati usluge putem vlastite infrastrukture (prijenos broja bez ugovaranja veleprodajne/ih usluge/a) pri čemu krajnji korisnik ima:*
    - 1.1. *Sve aktivna/e maloprodajna/e usluga/e kod davatelja broja (koji je krajnjem korisniku usluge realizirao putem vlastite infrastrukture, npr. T-Com, B.net, Magic)*
      - *U navedenom slučaju šalje se samo zahtjev za prijenos broja, odnosno **nije potrebna jedinstvena izjava.***
    - 1.2. *Sve aktivna/e maloprodajna/e usluga/e kod davatelja broja (koji je krajnjem korisniku usluge realizirao putem veleprodajne usluge HT-a, npr. ULL ili NBSA)*
      - *Ukoliko je primatelj broja drugi operator, u navedenom slučaju šalje se samo zahtjev za prijenos broja, odnosno **nije potrebna jedinstvena izjava.** Davatelj broja će u slučaju realizacije prijena broja, HT-u standardnom procedurom poslati jedinstveni zahtjev za raskid veleprodajne usluge.“*

Dodatno skrećemo pozornost Naslovu kako na obrascu jedinstvene izjave krajnjeg korisnika postojeći operator mora označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida:

- važeći ugovor o pružanju usluge putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji
- važeći ugovor o pružanju usluge putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa
- važeći ugovor o pružanju usluge putem najma korisničke linije
- važeći ugovor o pružanju usluge putem predodabira operatora

Stoga, ukoliko je HT postojeći operator, isti krajnjem korisniku ne pruža nijednu od ovih veleprodajnih usluga, već krajnjem korisniku pruža vlastitu maloprodajnu uslugu te samim time ne ispunjava predmetni dio izjave niti se u takovom slučaju šalje izjava na supotpis.

Slijedom navedenog, a s obzirom da se u postupku promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, u određenim naprijed navedenim slučajevima na supotpis ne dostavlja jedinstvena izjava postojećem operatoru, iako se istovremeno primjenjuje preostali uvjeti jedinstvene procedure, to je nužno predloženu definiciju postojećeg operatora izmijeniti na način da ista obuhvatiti ovdje citirane iznimke.

## II) Nastavno na odredbu članka 3 stavka 1 točke 28 Pravilnika koja glasi:

*„radni dan: dan koji nije subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan, u trajanju od 24 sata“*

Optima ovdje skreće pozornost Naslovu kako je u Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Standardnoj ponudi HT-a za uslugu najma korisničke linije i Standardnoj ponudi HT-a za uslugu međupovezivanja (nepokretna mreža), pod poglavljem „*Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica*“ radni dan definiran kao: **„svaki dan osim nedjelje i državnih blagdana u Republici Hrvatskoj“**. Također, sukladno Zakonu o općem upravnom postupku (NN 48/09), čl. 81., *„nedjelje, blagdani i neradni dani ne utječu na početak i na tijek roka“*. S obzirom da je stoga potrebno i subotu tretirati kao radni dan i uračunavati kako u rokove za realizaciju usluge tako i u dane kašnjenja u realizaciji usluge, Optima je radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, od Naslova još u svibnju 2013. godine zatražila stručno mišljenje. Naslov je stručnim mišljenjem, klasa: 011-02/13-04/20, urbroj: 376-11/13-2, od dana 28.05.2013. godine potvrdio da se subota uračunava u radni dan odnosno u rok za realizaciju usluge te da se navedeno primjenjuje i u odnosu na Standardnu ponudu HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, koja ne sadrži definiciju radnog

dana. Kroz prijedlog odluke o izmjeni predmetne standardne ponude, Naslov je uskladio definiciju radnog dana. Jedina iznimka jest Pravilnik o prenosivosti broja (NN 73/08; 90/11.) odnosno slučaj kada je realizacija veleprodajne usluge povezana sa prijenosom broja.

Slijedom navedenog, prijedlog je Naslovu radi dosljednosti regulatornog pristupa i usklađenosti regulacije izmijeniti definiciju radnog dana i uskladiti je sa svim standardnim ponudama HT-a na način da se subota tretira kao radni dan.

### **III) Nastavno na odredbu članka 24 stavka 1 točke 2 Pravilnika koja glasi:**

*„2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.*

Optima radi ispravljanja pravopisne pogreške predlaže Naslovu izmijeniti istu na način kako slijedi;

*„2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca, **krajnjeg** korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko **veći** od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.*

### **IV) Nastavno na odredbu članka 24 stavka 5 Pravilnika koja glasi:**

*„U slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade“*

Optima radi usklađenja sa odredbom stavka 4 istog članka i jasnog određivanja svrhe predmetne odredbe predlaže Naslovu izmijeniti odredbu stavka 5 na način kako slijedi;

*„Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, a krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca, operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade“*

### **V) Nastavno na predložene odredbe članka 27 stavka 4.,5.,6., Pravilnika koje glase:**

*„(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.*

Predloženim odredbama se operatorima, pored obveze iz čl. 24 Pravilnika, propisuje nova obveza obavješćivanja krajnjeg korisnika o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije koji paket, model odnosno opcija jest uključena u ukupni trošak korištenja javne komunikacijske usluge za što već postoji obveza obavješćivanja krajnjeg korisnika u trenutku kada je trošak korištenja usluge dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, odnosno ukoliko krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca u trenutku kada ukupan trošak korištenja usluge bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

Primjerice kod **O2start+ tarifnog paketa Optime**, u kojem Optima krajnjem korisniku pruža govornu uslugu i uslugu Interneta, uključeno je 500 minuta razgovora u fiksnoj nacionalnoj mreži po cijeni od 0,06 kn/min te paket internet prometa od 2 GB uz brzinu od 2 Mbps. Također je dodatno krajnjem korisniku omogućeno kod tog tarifnog paketa ugovoriti i Tarifne opcije za dodatnu uštedu i to; Europa 25 za 10,00 kn/mj (uključuje 25 minuta razgovora mjesečno za 0 kn/min prema međunarodnim nepokretnim mrežama u određenim državama); Svijet 15 za 10,00 kn/mj (uključuje 15 minuta razgovora mjesečno za 0 kn/min prema međunarodnim nepokretnim mrežama u određenim državama); Mobitel 50 za 30,00 kn/mj (uključuje 50 minuta razgovora mjesečno za 0 kn/min prema nacionalnim pokretnim mrežama); Vikend za 12,00 kn/mj (uključuje razgovore unutar nacionalne nepokretne mreže po cijenama off peaka (neovisno o korištenom tarifnom paketu) i to u periodu - od petka od 19h do ponedjeljka do 8h ujutro. Cijena off peaka obračunava se uvijek na standardnu cijenu korištenog tarifnog paketa) i druge razne opcije koje se istovremeno mogu ugovoriti na zahtjev krajnjeg korisnika.

Slijedom navedenog, uz obvezu obavještanja o prekomjernoj potrošnji pojedine ugovorne usluge, u gornjem primjeru bi operator kod javne govorne usluge u obračun potrošnje za jedan mjesec morao uključiti iznos mjesečne naknade, potrošnju/odlazne pozive, te sve iznose ugovorenih tarifnih opcija za dodatnu uštedu te iz zbroja posljednja tri mjeseca obračunati prosječnu potrošnju, da bi na kraju dobio iznos dvostruke prosječne potrošnje. Kod usluge interneta operator je pak u obvezi obavijestiti krajnjeg korisnika kada internet promet dosegne prometa od 4 GB.

U slučaju primjene predloženih odredbi stavaka 4 i 5 članka 27, operator bi bio u obvezi kod O2start+ tarifnog paketa, koji uključuje 500 minuta razgovora u fiksnoj nacionalnoj mreži po cijeni od 0,06 kn/min te paket interneta prometa od 2 GB uz brzinu od 2 Mbps, obavijestiti krajnjeg korisnika u trenutku kada isti iskoristi navedeni sadržaj ugovorenog paketa (potroši 500 minuta razgovora i prijeđe 2 GB prometa) te dodatno kada krajnji korisnik iskoristi svaku od ugovorenih dodatnih tarifnih opcija kojih je u našem primjeru ugovoreno četiri.

Slijedom navedenog, kod pružanja usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži opravdano se postavlja pitanje svrhovitosti regulacije odnosno uz već postojeće obveze zaštite krajnjih korisnika od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara razvidno jest kako predložena regulacija u nepokretnoj mreži predstavlja pretjeranu regulaciju te bi znatno opteretilo poslovanje operatora nepokretne mreže zbog kompleksnosti implementacije tehničkog rješenja koje bi iziskivalo i velika financijska sredstva. Tako je u odnosu na opisano razvidan nerazmjer između sredstava potrebnih za ispunjavanje predmetne obveze i svrsishodnosti predložene regulacije u nepokretnoj mreži, prvenstveno imajući u vidu činjenicu da krajnji korisnici Optime ne upućuju prigovore na iznose zaduženja radi iskorištenost ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije.

Stoga prijedlog je Optime nadležnom regulatornom tijelu da reducira sadržaj predložene odredbe na način da se predložene odredbe stavaka 4 i 5 članka 27 Pravilnika odnose na operatore pokretne mreže (problem roaminga, mobilnog interneta itd.).

Podredno, a uzimajući u obzir činjenicu kako je operatorima za ispunjavanje obveze obavještanja o prekomjernoj potrošnji prilikom prethodne izmjene Pravilnika ostavljen rok za implementaciju duži od 3 mjeseca i naprijed opisanu kompleksnost implementacije tehničkog rješenja te potrebna velika financijska sredstva koju nažalost većina alternativnih operatora u RH ipak trenutno nije u mogućnosti tako olako podnijeti, prijedlog je Optime odrediti duži rok implementacije i primjenu od 01.01.2015. godine.

## VI) Nastavno na odredbu članka 37 stavka 9 Pravilnika koja glasi:

*„U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa mora sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.“*

Ukoliko je krajnji korisnik uložio prigovor na račun u propisanom roku, Optima je, kao i ostali operatori u RH, u mogućnosti svom korisniku dostaviti samo originacijske IP adrese, a ne destinacijske odnosno IP adrese na koje je pristupano s korisnikovog računa.

S obzirom da nakon opetovanog ukazivanja od strane operatora kroz nekoliko javnih rasprava o Pravilniku na potrebu ukidanja predmetne obveze, regulator nije uvažio primjedbe operatora, operatori su se udružili i krenuli zajedničkim snagama ukazati regulatoru na potrebu brisanja odnosno izmjene naprijed citirane odredbe. Na jednom od sastanaka, regulator je dao pojašnjenje odredbe članka 37. stavak 9. Pravilnika na način da je svrha iste pojašnjenje krajnjem korisniku stavaka na računu za javne komunikacijske usluge koje se odnose na podatkovni promet. Prije svega operatori su istaknuli da se usluga pristupa Internetu odnosi na pristup cijelom Internetu, bez ograničenja i uvida u to kojem dijelu Interneta se pristupa i zašto. S obzirom da operator pruža krajnjem korisniku samo uslugu pristupa Internetu, slobodna je volja svakog korisnika da pristupa bilo kojem dijelu internetskog prostora i pritom ostvaruje prijenos bilo koje količine prometa.

Dalje je utvrđeno da IP adresa koju je krajnji korisnik posjetio (dalje: destinacijska IP adresa) nije stavka na računu, s obzirom da osnovu za obračun podatkovnog prometa čine podaci o početku i kraju vremena spajanja te količina prenesenih podataka. Prilikom obračuna podatkovnog prometa bitno je dakle utvrditi koji se krajnji korisnik i kada spajao na Internet i koliko je pri tome podataka prošlo kroz njegovu internetsku konekciju. Sve navedene relevantne podatke RADIUS (*eng. Remote Authentication Dial In User Service*) server operatora bilježi automatski u obliku Accounting Recorda i to za svaku sesiju pojedinog korisnika. Prema bazi Accounting Recorda sustav naplate operatora vrši obračun.

U slučaju spajanja na Internet ne postoji A broj i B broj već je bitan podatak o vremenu kada se korisnik spojio na Internet te koliko je podataka prenio tijekom jedne sesije kako je prethodno navedeno. U tom smislu spajanje na Internet je moguće dokazivati originacijskom adresom:

- onog trenutka kada je korisnik autoriziran na RADIUS serveru – (protokol na aplikacijskom layeru koji autorizira korisnika prije pristupa mreži i kontrolira trajanje pristupa,) – te mu je nakon Access-Accept dodijeljena i IP adresa korisnik je ostvario pristup internetu. Dakle, tim podatkom dokazano je da je korisnik započeo korištenje interneta.
- Budući da originacijsku adresu dodjeljuje sam operator, te da ona sama po sebi ne predstavlja podatak o sadržaju, kao i da je jedinstvena po svakom spajanju za svakog pojedinog korisnika, te time i pregledna, ista je dovoljan i valjan dokaz za rješenje pritužbi korisnika koji tvrde da se nisu spajali na Internet.

Optima dodatno ističe kako se postojećom odredbom zadire u sferu zaštite privatnosti krajnjeg korisnika te je isto isključivo u nadležnosti Operativno-tehničkog centra (dalje u tekstu: OTC), ali i kod OTC-a postoji jasan standard koji propisuje uvjete i formate u kojima se prate samo određene IP adrese.

Slijedom navedenog, a kako su operatori upoznali regulatora sa nemogućnošću ispunjavanja predmetne obveze dostavom destinacijske IP adrese odnosno s mogućnošću dostave ispisa originacijskih adresa, mišljenja smo da bi regulator konačno trebao izmijeniti predmetnu odredbu na način da se u slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun za uslugu pristupa internetu, istom dostavi ispis originacijskih IP adresa kao dokaz korištenja usluge pristupa internetu.

**VII) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 1 Pravilnika koja glasi:**

*„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 kod novog operatora.“*

Nastavno na komentar iznesen pod točkom I) odnosno slučajeve promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kada se na supotpis ne dostavlja jedinstvena izjava postojećem operatoru, a primjenjuju se preostali uvjeti jedinstvene procedure, nužno je sukladno tome utvrditi i iznimke predložene odredbe.

Opreza radi ovdje posebno napominjemo da je Pravilnikom o prenosivosti broja (NN 73/08; 90/11.), i to člankom 11 stavkom 2 propisano kako Zahtjev za prijenos broja predstavlja konačni zahtjev za raskidanje pretplatničkog odnosa s davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar Zahtjeva za prijenos broja, a što je naznačeno i na samom obrascu predmetnog zahtjeva. Dodatno je dalje stavkom 3 istog članka propisano da Primateelj broja mora podnositelja Zahtjeva za prijenos broja prilikom zaprimanja zahtjeva upoznati s postupkom prijena broja te obavijestiti između ostalog o uslugama davatelja broja koje prestaju nakon prijena broja u mrežu primatelja broja. Slijedom navedenog, a s obzirom da je na sastanku održanom dana 23.10.2013. godine HT predložio da se i u slučaju prijena broja ispunjava i šalje na supotpis jedinstvena izjava postojećem operatoru, to je prijedlog HT neosnovan odnosno zahtjeva odgovarajuću izmjenu citiranih odredbi Pravilnika o prenosivosti broja.

Nadalje uzimajući u obzir i odredbu članka 11 stavka 9 i 10 Pravilnika o prenosivosti broja kojima je propisano sljedeće;

*„U slučaju kada krajnji korisnik uz prijenos broja želi ugovoriti i dodatne usluge koje primatelj broja mora ugovoriti na veleprodajnoj razini, obvezan je na Zahtjevu za prijenos broja označiti da je prijenos broja vezan uz veleprodajnu uslugu. U navedenom slučaju primatelj i davatelj broja obvezni su poštivati procedure i rokove propisane odgovarajućom standardnom ponudom za zatraženu uslugu te moraju omogućiti istovremenu aktivaciju svih usluga koje je korisnik zatražio. U opisanoj situaciji sve usluge moraju se aktivirati istovremeno te nije moguće odgoditi prijenos broja iz razloga propisanog člankom 17. stavkom 1. točkom b ovog pravilnika. U slučaju odgode prijena broja iz drugih opravdanih razloga mora se za isti rok odgoditi i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini kako bi se sve usluge aktivirale istovremeno. U slučaju odbijanja prijena broja mora se odbiti i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini.*

*U situaciji kada je za prijenos broja potreban raskid određene/ih veleprodajne/ih usluge/a primatelj broja obvezan je poštivati procedure i rokove propisane odgovarajućom standardnom ponudom operatora veleprodajne usluge.*

kao i uvodno izneseni komentar Optime o potrebi regulatorne predvidljivosti i primjene vremenski usklađene regulacije jedinstvene procedure odnosno ovdje postupka promjene operatora, to je radi izbjegavanja dvojbi u primjeni dva podzakonska akta čije su odredbe kontradiktorne, nužno izmijeniti i ove citirane odredbe Pravilnika o prenosivosti broja koje u slučaju kada je prijenos broja vezan uz neku veleprodajnu uslugu upućuju na primjenu odgovarajuće standardne ponude operatora veleprodajne usluge umjesto na odredbe Pravilnika iz članka 34. ZEK-a.

Nastavno na predloženu regulaciju iz koje proizlazi da krajnji korisnik obrazac jedinstvene izjave ispunjava kod novog operatora, Optima ističe kako se isto može tumačiti na način da krajnji korisnik kod promjene operator pristupa u poslovne prostorije operatora, što nije uvijek slučaj niti je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN broj 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12, 56/13) a u dvojbu može dovesti i potrošača kao krajnjeg korisnika, slijedom čega je prijedlog Naslovu propisati kako krajnji korisnik obrazac jedinstvene izjave ispunjava novom operatoru.

### **VIII) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 2 točke 1 Pravilnika koja glasi:**

*„U postupku iz stavka 1. postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način:  
Novi operator šalje postojećem operatoru s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor potpisanu jedinstvenu izjavu u pdf formatu uz priloženu presliku osobne iskaznice krajnjeg korisnika.“*

Optima, opreza radi još jednom ističe kako se prilikom slanja jedinstvene izjave na supotpis postojećem operatoru, prema trenutno važećim standardnim ponudama koje su usklađene sa odlukom o jedinstvenoj proceduri ne prilaže i preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika. Ista se prilaže samo u slučaju kada je potrebno pribaviti informaciju o postojećem operatoru (Get info metoda - kroz B2B sučelje).

Nastavno na predloženu promjenu formata slanja jedinstvene izjave (prije tif, sada pdf format), a uzimajući u obzir činjenicu kako Optima sa veleprodajnim operatorom razmjenjuje jedinstvenu izjavu putem B2B servisa i složenu automatiku, potrebno je predvidjeti i vrijeme za prilagodbu odnosno izvršenje promjena u sustavima operatora.

Također, a u pogledu već ranije iznesene činjenice kako jedinstvena izjava nije potrebna u svakom slučaju promjene operatora to samim time predložena obaveza ne može biti isključiva.

Slijedom navedenog, i ovdje je radi usklađenja regulacije, kontradiktornosti više važećih akata kao i izbjegavanja potrebe davanja novih posebnih uputa operatorima predmetnu odredbu potrebno izmijeniti.

### **IX) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 2 točke 5 Pravilnika koja glasi:**

*„Ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan bez odlaganja kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta. Ukoliko krajnji korisnik ostaje pri svom zahtjevu, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika uz navođenje veleprodajnih usluga koje se raskidaju.“*

Optima, skreće pozornost ovdje Naslovu na problem uočen u dosadašnjoj praksi promjene operatora u slučaju kada je krajnji korisnik izrazio volju kod postojećeg operatora zadržati uslugu satelitske televizije kojeg, ali im postojeći operator tu uslugu gasi zajedno sa gašenjem usluge interneta. Slijedom navedenog, prijedlog je Naslovu nedvojbeno propisati da li satelitska televizija može ili ipak mora ostati aktivna na zahtjev krajnjeg korisnika.

### **X) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 2 točke 6 Pravilnika koja glasi:**

*„Ukoliko je krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluga iz točke 5. kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika uz naznaku „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator obvezan je kontaktirati krajnjeg korisnika radi provjere usluga koje krajnji korisnik želi ugovoriti s novim operatorom te sve usluge naznačiti na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora te rokovi iz točaka 1. i 8. teku iznova.“*

Optima, skreće pozornost ovdje Naslovu da u situaciji da je krajnji korisnik označio da zadržava dvije usluge kod postojećeg operatora, a kasnije odluči odustati od zadržavanja samo jedne usluge kod postojećeg operatora, predmetno nije moguće evidentirati na predloženom obrascu jedinstvene izjave u kojem se navodi samo sljedeća naznaka „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“ (koje?). Također, a nastavno na činjenicu kako Optima i HT izmjenjuju jedinstvenu izjavu kroz B2B sučelje i za izmjenu obrasca je potrebno vrijeme za implementaciju, uzimajući u obzir komentar regulator iznesen na sastanku dana 23.10.2013. godine kako komentari operatora izneseni u



javnom pozivu o izmjeni jedinstvene procedure nisu prihvaćeni, a bili su između ostalog usmjereni i na izbacivanje obveze prilaganja obrazaca jedinstvene izjave koja se dostavlja kroz B2B sučelje, a ne samo jedinstvenog zahtjeva, kako je to sadržano u prijedlozima odluka o izmjeni standardnih ponuda.

Ovdje, Optima ukazuje na problem uočen u praksi kako se u nekim slučajevima kada postojeći operator korisnik na izjavi označi koje se njegove veleprodajne usluge raskidaju i supotpíše jedinstvenu izjavu, od strane veleprodajnog operatora nisu se raskidale označene veleprodajne usluge već se uzimalo u obzir samo one usluge koje se aktiviraju kod novog operatora pa su se te veleprodajne usluge raskidale. Primjerice, na izjavi je krajnji korisnik označio raskid svih maloprodajnih usluga, a novi operator traži aktivaciju samo pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i govornu uslugu (cps+wlr). Aktivira se veleprodajna usluga najma korisničke linije novom operatoru korisniku i ista se deaktivira postojećem operatoru dok ostaje aktivna usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa, iako je na izjavi označeno da se ona treba raskinuti.

### **XI) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 3 Pravilnika koja glasi:**

*„Ukoliko jedinstvena izjava ne sadrži sve potrebne podatke ili jedinstvenoj izjavi nije priložena preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika, postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu o čemu će obavijestiti novog operatora najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana od primitka iste.“*

Nastavno na komentar Optime iznesen pod točkom VIII) Optima, opreza radi još jednom ističe kako se prilikom slanja jedinstvene izjave na supotpis postojećem operatoru, prema trenutno važećim standardnim ponudama koje su usklađene sa odlukom o jedinstvenoj proceduri ne prilaže i preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika. Ista se prilaže samo u slučaju kada je potrebno pribaviti informaciju o postojećem operatoru (Get info metoda - kroz B2B sučelje).

U slučaju odbijanja supotpisivanja izjave iz razloga što ista ne sadrži sve potrebne podatke, kroz B2B je potrebno dobiti u svakom slučaju jasnu povratnu informaciju o podatku koji nedostaje (određene povratne informacije dobivamo). Nadalje opreza radi navodimo primjere odbijanja supotpisivanja izjave iz prakse, a posebno napominjemo da izjavu u praksi ispunjava sam krajnji korisnik kako je i određeno člankom 66. stavkom 1. prijedloga Pravilnika;

- kada je izjavu ispunio krajnji korisnik koji nije vlasnik linije;
- kada nisu označene sve maloprodajne usluge koje se raskidaju kod postojećeg operatora u odnosu na usluge koje se ugovaraju kod novog operatora;
- kada su neispravni osobni podaci krajnjeg korisnika;
- kada krajnji korisnik kod postojećeg operatora ima ugovorene korisničke račune, a prilikom ispunjavanja izjave nije označio da li ih raskida ili zadržava, odnosno u slučaju zadržavanja nije na izjavi naveo koji račun zadržava;
- itd.

### **XII) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 5 Pravilnika koja glasi:**

*„Potvrdu prihvata ili ne prihvata zahtjeva novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika za krajnje korisnike koji imaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom i/ili su na jedinstvenoj izjavi naznačili da zadržavaju određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, a u roku od petnaest (15) dana za krajnje korisnike koji nemaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom. Ako novi operator ne dostavi potvrdu krajnjem korisniku u navedenim rokovima, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni.“*

S obzirom da se predloženom odredbom stavka 5, kao i stavkom 6 istog članka dodatno zadire u postupak sklapanja pretplatničkog ugovara koje je već regulirano prisilnim odredbama ZEK-a kao i

odredbama njemu podzakonskog akta, ovog Pravilnika. Optima ovdje ukazuje Naslovu na sljedeće odredbe kojima je već reguliran nastanak pretplatničkog ugovora kojeg krajnji korisnik sklapa sa novim operatorom:

Čl. 41 st 1. ZEK-a;

*"Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor).*

Čl. 41 st 4. ZEK-a;

*"Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima."*

Čl. 41 st 6. ZEK-a;

*"U slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge."*

Članak 8. stavak 1. trenutno važećeg Pravilnika;

*"Operator javnih komunikacijskih usluga će, ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa, omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu.*

Članak 8. stavak 1. trenutno važećeg Pravilnika;

*"Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati:*

- 1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva,*
- 2. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,*
- 3. cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem ce se naplaćivati ugovorena usluga,*
- 4. maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave usluge,*
- 5. obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (pretplatnički ugovori za usluge širokopojsnog pristupa internetu)*
- 6. trajanje ugovora te uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora, te prava i obveze iz pretplatničkog odnosa po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora,,*
- 7. adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,*
- 8. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge*
- 9. adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovara usluge pristupa internetu.*

Članak 8. stavak 1. trenutno važećeg Pravilnika;

*Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.*

Osobito nastavno na citirane odredbe, za operatora prisilne naravi, kao i na ostale odredbe svih relevantnih pozitivnih propisa, Optima jest uskladila svoje poslovanje na način da pretplatničke ugovore zaključuje sukladno naprijed citiranim odredbama na propisanom obrascu Zahtjeva i na temelju Općih uvjeta poslovanja (odobreni od strane regulatora kojem se dostavljaju na uvid u postupku donošenja i izmjene, a prije objave), Uvjeta korištenja usluga, Cjenika usluga.

Tako iz naprijed citiranih odredbi, prije svega proizlazi kako zasnivanje pretplatničkog ugovora započinje podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika (obrazac) novom operatoru. Uz predmetni zahtjev, krajnji korisnika ispunjava i jedinstvenu izjavu. Sukladno članku 4. stavku 1. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge OT-a (dalje: Opći uvjeti OT-a); OT će u roku od najviše 30 dana od dana primitka Zahtjeva donijeti odluku o prihvaćanju ili odbijanju istog te o tome obavijestiti Pretplatnika. Potpisani Zahtjev prihvaćen od strane OT-a zajedno s Općim uvjetima, Uvjetima korištenja i Cjenikom čini pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta. Datum naznačen na obavijesti o prihvaćanju Zahtjeva se smatra datumom prihvaćanja Zahtjeva od strane OT-a.

Dalje odredbom čl. 8 stavka 5; 6 i 7. važećeg Pravilnika operator mora odnosno može odbiti Zahtjev krajnjeg korisnika za zasnivanjem pretplatničkog odnosa. Stoga su razlozi za odbijanje zahtjeva propisani kako Pravilnikom tako i Općim uvjetima OT-a. Najčešći razlog odbijanja jest tehnička nemogućnost realizacije zahtjevom zatraženih maloprodajnih usluga. Optima je u mogućnosti prihvatiti Zahtjev krajnjeg korisnika tek u trenutku kada je kod veleprodajnog operatora provjerila da li postoji tehnička mogućnost pružanja usluge krajnjem korisniku, u kojem postupak HT ima rok od 3 radna dana od dana zaprimanja Jedinstvenog zahtjeva za postojećeg krajnjeg korisnika odnosno rok od 5 radnih dana za novog krajnjeg korisnika, a kojem postupku provjere tehničke mogućnosti pružanja usluge prethodi najprije postupak supotpisivanja jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora koji traje najmanje 2 radna dana odnosno kod ugovorne obveze 10 radnih dana (2+8 radnih dana).

Dodatno skrećemo pozornost Naslovu, a glede predloženog skraćivanja roka za prihvata ili odbijanje zahtjeva u roku od petnaest (15) dana za krajnje korisnike koji nemaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom, kako je činjenica da li krajnji korisnik ima ugovorno obvezno trajanje ugovora kod postojećeg operatora novom operatoru sa sigurnošću poznata tek u postupku supotpisivanja jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora. Stoga, kako u trenutku potpisa zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i jedinstvene izjave novi operator ne raspolaže valjanom informacijom o ugovornoj obvezi jer se podatak o obveznom trajanju ugovora jedino bilježi kod postojećeg operatora, to se novi operator ne može niti obvezati na rok prihvaćanja zahtjeva, dok mu nije provjerena tehnička mogućnost realizacije zahtjevom zatraženih maloprodajnih usluga.

Dodatno opreza radi, a nastavno na citiranu odredbu čl. 41 st. 4 ZEK-a ovdje ukazujemo i na Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12, 56/13) kojim je propisano sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija operatora kod kojeg potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. istog Zakona, a koja pisana obavijest pisanu pravu na raskid ugovora jest potrošaču dana na obrascu Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Slijedom navedenog, predloženi roka za prihvata ili odbijanje zahtjeva u roku od petnaest (15) dana za krajnje korisnike koji nemaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom jest protivno posebnim propisima kao i čl. 41 st. 4 ZEK-a.

Što se tiče pak trenutka od kojeg teče rok za prihvata ili odbijanje Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ukazujemo i na činjenicu da Optima najčešće zaključuje ugovore izvan poslovnih prostorija bilo po modelu iz Zakona o zaštiti potrošača kao i po modelu sredstva daljinske komunikacije ( potrošač ima pravo na raskid u roku od 7 radnih dana od primitka potvrde prethodne obavijesti). Dakle, nakon što je na terenu potpisan Zahtjev sa jedinstvenom izjavom isti se dostavlja

operatoru koji provjerava da li zahtjev odnosno ugovorna dokumentacija potpuna, ispravno ispunjena i sadrži sve obvezne podatke bilo propisane Pravilnikom bilo Općim uvjetima OT-a. Osobito se vrši provjera identiteta krajnjeg korisnika i to na temelju izvorne prve preslike osobne iskaznice, ukoliko su zadovoljeni svi uvjeti kreće se dalje u postupak jedinstvene procedure - info o postojećem operatoru, slanje izjave na supotpis, slanje jedinstvenog zahtjeva, provjera tehničke mogućnosti i prihvaćanje zahtjeva od strane HT-a kada tek Optima sukladno Općim uvjetima šalje Pretplatniku u obavijest o prihvaćanju zahtjeva. **Slijedom navedenog, razvidno jest da rok za prihvaćanje ili odbijanje zahtjeva mora iznositi 30 dana i teći tek od dana zaprimanja istog od strane operatora.**

Opreza radi navodimo još i činjenicu da je Općim uvjetima OT-a (čl. 3. st 3.) određeno i kako Pretplatnik može do trenutka prihvata zahtjeva od strane OT-a, uz prethodno podnesenu pisanu izjavu odustati od podnesenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

### **XIII) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 6 Pravilnika koja glasi:**

*„U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od četrdeset i pet (45) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“*

Nastavno na prethodno utvrđeno kako rok za prihvaćanje ili odbijanje zahtjeva mora iznositi 30 dana i teći tek od dana zaprimanja istog od strane operatora kako bi se ispoštivale sve odredbe važećih propisa sukladno kojima operator mora postupati prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

Dodatno napominjemo kako se predloženom odredbom regulira rok realizacije maloprodajne usluge te se tjera operatora da krene u realizaciju usluge prije nego što je omogućio krajnjem korisniku da odustane od zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog ugovora i prije nego što operatoru dana potvrde tehničke mogućnosti realizaciju usluge krajnjem korisniku.

Nadalje, Optima skreće pozornost Naslovu kako je sukladno čl. 8. stavku 1. trenutno važećeg Pravilnika rok realizacije usluge krajnjem korisniku bitan element pretplatničkog ugovora jer svaki operator mora na obrascu Zahtjeva zasnivanjem pretplatničkog ugovora navesti maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostavu usluge. Tako je na obrascu Zahtjeva Optime, kojeg vlastoručno potpisuje krajnji korisnik na svakoj stranici zahtjeva, navedeno slijedeće (isti font kao i ostatak teksta, molimo provjeriti kod Odjela za zaštitu korisnika Naslova);

***„Rok za aktivaciju ugovorene usluge iznosi 30 dana od dana prihvaćanja zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od strane OT-a.“***

Slijedom navedenog, u slučaju da Optima ne realizira ugovorenu uslugu Pretplatniku sukladno svim odredbama pretplatničkog ugovora, sukladno čl. 41 st. 6. ZEK-a mora omogućiti Pretplatniku raskid ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Stoga s obzirom da rok realizacije usluge ne može početi teći prije nego što se ispune svi obvezni pravni i tehnički uvjeti, to je razvidno kako rok realizacije usluge započinje od trenutka prihvaćanja zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od strane novog operatora.

### **XIV) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 7 Pravilnika koja glasi:**

*„Ukoliko novi operator realizira zatraženu uslugu nakon roka iz stavka 6., novi operator je obvezan isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od pedeset (50) kuna za svaki dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.“*

Nastavno na prethodni komentar Optime i činjenicu kako je čl. 8. stavku 1. trenutno važećeg Pravilnika rok realizacije usluge krajnjem korisniku bitan element pretplatničkog ugovora, a da sukladno čl. 41 st. 6. ZEK-a operator mora omogućiti Pretplatniku raskid ugovora bez podmirivanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, to predložena odredba predstavlja pretjeranu regulaciju od strane Naslova koji prilikom izrade prijedloga Pravilnika nije uzeo u obzir za svakog operatora prisilne odredbe istih propisa.

Slijedom navedenog, dodatno propisivanje rokova realizacije maloprodajne usluge, a posebno obveze operatora snositi naknadu za kašnjenje nije opravdano imajući uvidu činjenicu da je novom operatoru u cilju čim prije i u ugovorenom roku realizirati maloprodajnu uslugu, a postupak realizacije ugovorene usluge ovisi i o propisanim veleprodajnim uvjetima kojih se veleprodajni operator mora pridržavati, a potpuno su izvan kontrole novog operatora. Ovdje ukazujemo Naslovu i na propisane odredbe o snošenju naknade za nepravovremeni prijenos broja koju podmiruje krajnjem korisniku onaj operator koji je uzrokovao nepravovremeni prijenos ili primatelj broja kojem se najprije obraća korisnik ili davatelj broja:

Stoga, Optima ističe kako je u potpunosti neopravdano i neutemeljeno obvezati operatora na isplatu naknade krajnjem korisniku, u slučajevima u kojima odgovornost tog istog operatora ne postoji. Slijedom toga, neopravdano je da zbog razloga na strani krajnjeg korisnika, veleprodajnog operatora ili bilo koje druge treće osobe, više sile, odgovornost za neispunjenje ugovorne obveze snosi novi operator.

Opreza radi upućujemo Naslov na odredbe Zakona o obveznim odnosima (NN broj 35/05, 41/08, 125/11) i to članka 344. koji propisuje da se ugovorom može proširiti odgovornost dužnika (ovdje operatora korisnika) i za slučajeve za koje on inače ne odgovara, ali se ispunjenje takve ugovorne odredbe ne može zahtijevati ako bi to bilo u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja. Dok je člankom 373 istog Zakona propisana da u slučaju nemogućnosti ispunjenja za koju ne odgovara nijedna ugovora strana, a ugovor se zaključuje samo između novog operatora i krajnjeg korisnika, gasi se i obveza druge strane. Slijedom navedenog, a uzimajući u obzir i odredbe o okolnostima više sile odnosno okolnostima koje su izvan kontrole novog operatora te nisu vezane uz njegovo činjenje ili propuštanje, to je predložena odredba protivna načelima obveznog prava.

Analizom tržišta utvrđen je samo jedan SMP operator te su mu nametnute regulatorne obveze između ostalog realizacija veleprodajne usluge u propisanim rokovima, a za kašnjenje/nepravovremenu realizaciju, isti je obvezan isplatiti naknadu operatoru korisniku, koji nikako ne može utjecati na ponašanje veleprodajnog operatora. Stoga je navod Naslova da naknadu koju smo dobili od veleprodajnog operatora prosljedimo krajnjem korisniku neosnovan i nezakonit. Dodatno ističemo kako operator korisnik nema pravo na isplatu naknade za kašnjenje ukoliko je svojim ponašanjem utjecao na realizaciju veleprodajne usluge. Slijedom toga osnove za snošenje naknade operatora korisnika u realizaciji maloprodajne usluge krajnjem korisniku radi kašnjenja u realizacije veleprodajne usluge nema.

Nadalje, potpuno je neopravdano da novi operator plaća naknadu za kašnjenje u slučaju raskida ugovora s obzirom da samo kašnjenje u realizaciji maloprodajne usluge ne čini nikakvu štetu krajnjem korisniku koji do realizacije usluga novog operatora koristi usluge kod postojećeg operatora.

Slijedom navedenog, prijedlog je Naslovu brisati predmetnu odredbu.

**XV) Nastavno na odredbu članka 67 Pravilnika koja glasi:**

*„Novi operator ima pravo na naknadu za svaki dan neispunjavanja obveza 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 sedamdeset pet (75) kuna po danu.*

*Neispunjavanje obveza kod promjene operatora smatra se dostavljanje jedinstvene izjave izvan roka, pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave te nedostavljanje obveznih privitaka uz jedinstvenu izjavu.“*

*Naknadu iz stavka 1. 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: telefonski broj (ukoliko postoji), ime i prezime te adresu krajnjeg korisnika za kojeg je došlo do neispunjavanja obveza te broj dana neispunjavanja obveza.*

Prije svega upućujemo na uvodni komentar Optime gdje se veleprodajni dio jedinstvene procedure propisan odlukom Naslova i uglavljen u standardne ponude HT-a, uglavljuje u odredbe drugog pravnog akta u koji je Naslov imao namjeru uglaviti samo dio koji se tiče odnosa operatora i krajnjeg korisnika. Slijedom navedenog, prijedlog je Naslovu brisati predmetnu odredbu.

Nadalje opreza radi još jednom navodimo primjere odbijanja supotpisivanja izjave iz prakse, a posebno napominjemo da izjavu u praksi ispunjava sam krajnji korisnik kako je i određeno člankom 66. stavkom 1. prijedloga Pravilnika;

- kada je izjavu ispunio krajnji korisnik koji nije vlasnik linije;
- kada nisu označene sve maloprodajne usluge koje se raskidaju kod postojećeg operatora u odnosu na usluge koje se ugovaraju kod novog operatora;
- kada su neispravni osobni podaci krajnjeg korisnika;
- kada krajnji korisnik kod postojećeg operatora ima ugovorene korisničke račune, a prilikom ispunjavanja izjave nije označio da li ih raskida ili zadržava, odnosno u slučaju zadržavanja nije na izjavi naveo koji račun zadržava;
- itd.

Slijedom navedenog, za pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave ne može odgovarati novi operator, dok se privitci niti ne dostavljaju uz jedinstvenu izjavu te je prijedlog Naslovu ispraviti predmetnu odredbu st. 2.

**OT-Optima Telekom d.d.**