

*Navedeni članci se odnose na Pravilnik, osim ako je navedeno da se odnose na sam Prijedlog izmjena.*

U članku 8. trebalo bi dodati obvezu operatoru da prije sklapanja ugovora za širokopojasne usluge informira krajnjeg korisnika o maksimalnoj mogućoj brzini na parici (ako postoji), odnosno većinsku maksimalnu brzinu na postojećim priključcima u blizini mjesta priključenja. Navedenim bi krajnjem korisniku bila jasnija realna propusnost priključka.

U članku 8. zadnju rečenicu u stavku 13 promijeniti u: *Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ista mogućnost mora biti omogućena 12 mjeseci nakon kupnje uređaja, uz predočenje računa o njegovoj kupnji.* Obrazloženje: Osoba ne mora nužno koristiti i dobiveni broj uz uređaj kojeg je kupila, stoga treba omogućiti otključavanje uređaja 12 mjeseci od kupnje.

Članak 16. stavak 8. izmijeniti u: *Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz stavka 7. ovoga članka pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, niti naknadu za ponovno uključenje.*

Obrazloženje: Naknadom za ponovno uključenje penaliziraju se korisnici koji koriste navedenu uslugu. Ukoliko je intencija zakonodavca omogućiti stvarno korištenje ove usluge, nema razloga da se korisnicima zbog toga naplaćuje naknada za uključenje, koja najčešće je u visine mjesečne naknade, čime se zapravo razdoblje privremenog isključenja smanjuje za jedan mjesec.

U članku 24. stavku 1. u točki 1. nakon zadnje rečenice dodati: *Svako daljnje upozorenje uslijediti će kada trošak dosegne 100% visine prethodnog upozorenja.* Nažalost krajnji korisnik može krivo protumačiti poruku da je dosegnuo dvostruki limit ukoliko ima relativno male račune, međutim kako trošak može neznanjem ili nesmotrenošću krajnjeg korisnika i dalje strelovito rasti (pogotovo ako koristi se uslugom pristupa internetu) trebalo bi naložiti operatoru daljnje upozoravanje.

Komentar uz članak 25. i 28.: Operatori potiču krajnje korisnike da se registriraju na njihove portale gdje mogu upravljati uslugama. Nažalost, pod krinkom registracije na portal istovremeno isključuju dostavu ispisa računa. Takva poslovna praksa je toliko uzela maha, da eto u narednom koraku je za očekivati isključenje slanje računa svima onima koji imaju aktiviran pristup portalu. Takvu praksu HAKOM treba onemogućiti, te ostaviti krajnjem korisniku da samostalno i izravno izabere način dostave računa. Promjena načina dostave računa mora biti jednostavna, ali i potpuno jasna obzirom na moguće pravne posljedice (zatezne kamate, isključenje priključka, ovrha).

U članku 36. stavku 4 ostaviti formulaciju „Prigodom raskida pretplatničkog odnosa“ jer je pojmovno šira od pojma prijenosa broja. Naime, osoba može odustati od korištenja broja iz više razloga, te raskinuti pretplatnički odnos i ostvariti pravo na povrat sredstava. Ostavljanjem formulacije, ne penaliziraju se korisnici koji žele kupiti novi broj, a preostali iznos prebaciti (raskidom pretplatničkog odnosa) na novi broj. Također sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama treba omogućiti povrat novčanog iznosa.

U prijedlogu novog članka 66. u stavku 6 rok staviti na 30 dana kao što je dosada bio slučaj. Obzirom da cilj HAKOMa treba biti zaštita korisnika i poticanje tržišnog natjecanja, prijedlogom članka 66. omogućava se postojećem operatoru poduzimanje akcija sa ciljem zadržavanja postojećeg korisnika (odustajanja od prijenosa broja). Nije jasan cilj koji HAKOM time štiti prava krajnjih korisnika na nepristran i slobodan odabir operatora, a niti razlog zbog čega su rokovi toliko produženi, što može utjecati na kvalitetu pružanja usluge.