

Zagreb, 8. studenog 2013.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javni komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge izmjena prijedloga Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Prijedlog pravilnika).

S obzirom na obuhvat izmjena teksta u odnosu na važeći Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/11, dalje u tekstu: Pravilnik), te izrazit utjecaj odredbi Prijedloga pravilnika na poslovanje operatora i cijelu industriju elektroničkih komunikacija, ovim putem izražavamo želju i zamolbu da HAKOM detaljno analizira ovdje u nastavku priložene komentare i pripadajuću argumentaciju, te da, prije donošenja konačnog teksta Pravilnika, **odredi i dodatni rok za davanje očitovanja zainteresiranih strana na zaprimljena mišljenja, primjedbe i prijedloge, u cilju donošenja teksta predmetnog propisa, koji će biti objektivna, izvršiva u razumnim rokovima, te u cilju stvarne zaštite prava korisnika, ali i prava operatora elektroničkih komunikacija, sukladno iskustvima i referencama iz zemalja EU.**

Najvažnije točke na koje se osvrćemo i skrećemo pozornost su:

1. Nova procedura kod promjene operatora, „Sadržaj Pravilnika - članak 1.“

PRIJEDLOG:

Umjesto teksta „između ostaloga, načini, uvjeti i obveze kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,“ ugraditi tekst „između ostaloga, postupanje kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za potrošače, odnosno krajnje korisnike fizičke osobe,“

Podržavamo sistematizaciju postupanja operatora u slučaju promjene operatora u nepokretnoj mreži.

Mišljenja smo da uz obveze koje se propisuju dalje u tekstu pravilnika, treba naglasiti da se isto primjenjuje samo na korisnike koji su potrošači odnosno fizičke osobe, s obzirom da se poslovni korisnici pravno u smislu zakona o zaštiti potrošača ne tretiraju kao potrošači, a najviše zbog toga što se prema njima primjenjuju drugačije prodajne procedure kroz izravan dedicerani kontakt.

Zalažemo se za zaštitu u prvom redu prava potrošača, koji su u manjoj mjeri informirani i obrazovani u pogledu elektroničkih komunikacijskih usluga.

Uz navedeno predlažemo da se u proceduri promjene operatora naglase i obveze potrošača kao preduvjeti za uspješno provođenje procedura, kao na primjer obvezna dostava odgovarajućih podataka za kontaktiranje, što ćemo predložiti dalje u tekstu naših komentara.

2. Primjena nove procedure na druge slučajeve kod zasnivanja pretplatničkog ugovora „Pretplatnički ugovor - članak 8. stavak (3)“

PRIJEDLOG:

Umjesto pozivanja na odredbe članka 66, taksativno navesti koje se obveze primjenjuju u posebnim slučajevima.

Smatramo da bi taksativno navođenje doprinijelo većoj pravnoj sigurnosti operatora i da bi odredba bila jasnija za prosječnog korisnika. Naime, zasigurno se odredbe na temu jedinstvene izjave ne odnose na krajnje korisnike iz predloženog članka 8. stavak (3), odnosno, krajnje korisnike koji nemaju uslugu kod drugog operatora. Vjerujemo da je namjera HAKOM-a prvenstveno odrediti rokove potvrde prihvata ili ne prihvata zahtjeva i rokove realizacije usluga takvim krajnjim korisnicima, pri čemu treba uvažavati stvarne okolnosti i karakteristike lokacije krajnjeg korisnika i dostupnosti pristupnih mreža.

3. Ograničavanje uporabe uređaja u pokretnoj mreži „Pretplatnički ugovor - članak 8. stavak (13)“

PRIJEDLOG:

U odredbu dodati tekst: „U slučaju objektivnih tehničkih poteškoća u pružanju usluge omogućavanja korištenja uređaja u drugim mrežama, na primjer ukoliko više ne postoji proizvođač, ako ne postoji ugovorni odnos, ako nije dostupna programska ili tehnička podrška, operatori nisu obvezni pružiti uslugu, što će propisati uvjetima korištenja.“

Molimo HAKOM da uvaži situacije kada iz objektivnih razloga nije moguće pružiti uslugu otključavanja uređaja, koje bi svaki operator u suradnji sa HAKOM-om opisao i objasnio u uvjetima korištenja usluge. U slučaju potrebe možemo dostaviti detalje oko takvih slučajeva, s kojima se susrećemo u praksi.

4. Obavijest o prenesenome broju „Informiranje krajnjih korisnika - članak 27. stavak (6)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmjenu odredbe na sljedeći način:

„(6) Ukoliko krajnji korisnik ima aktiviranu obavijest o prenesenom broju, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u obavijest uključiti i slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom pretplatničkom broju unutar mreže operatora pozivatelja, viša od cijene poziva prema ostalim brojevima u mreži operatora u kojoj se krajnji korisnik kao pozivatelj nalazi.“

Prijedlog bi osigurao da se informacija daje samo ako se radi o tarifama u mreži pozivatelja, dok bi inicijalno predloženi tekst mogao biti protumačen kao da se obavijest daje i kada je pozvani broj izvan mreže pozivatelja, čak i ako broj nije prenesen, što nadamo se nije bila intencija predlagatelja.

5. Pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa „Unaprijed plaćene usluge, računi korisnika – članak 36. stavak (6)“

KOMENTAR:

Dajemo punu podršku promjeni predloženoj od strane HAKOM-a u cilju konačnog razjašnjenja i sprječavanja daljnjih pogrešnih i zlonamjernih tumačenja dosadašnje odredbe.

6. Mjerenja brzina internetske usluge „Obveze operatora - članak 37. stavak (12), vezano na Stavak (10)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmjenu odredbe brisanjem prava na raskid ugovora, kako slijedi:

„(12) U slučaju da operator iz stavka 1. ovog članka nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, operator je obavezan krajnjem korisniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu.“

S obzirom da nam nisu poznati analitički podaci i povod za ove promjene stavka (10), odnosno smanjenje broja minimalno potrebnih mjerenja i razdoblja mjerenja, vrlo je otežano komentirati opravdanost ovog prijedloga. Stoga smatramo da su predloženi okviri prezahtjevni, odnosno da je promjena u odnosu na postojeći okvir prevelika. Smatramo da je uz ovako drastične promjene dinamike mjerenja na samo tri uzorka, izrazito neopravdano i dalje zadržati sankciju u obliku raskida ugovora bez naplate naknada, te da bi se takva mogućnost trebala ukinuti, s obzirom na razumno načelo razmjernosti i u cilju sprječavanja zlouporaba te odredbe Pravilnika.

7. Definicija pružatelja usluge s posebnom tarifom „Obvezni sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom - članak 44. stavak (5)“

PRIJEDLOG:

Definirati pojam „Pružatelj usluge sa posebnom tarifom“

Smatramo da je područje pružanja usluga s posebnom tarifom potrebno preciznije definirati, u pogledu odnosa među svim stranama, posebice iz razloga što je značajan broj prigovora korisnika vezan za usluge s posebnom tarifom.

Pozdravljamo uvođenje pojma pružatelja usluge sa posebnom tarifom, no zbog poslovne i pravne sigurnosti smatramo da ga je potrebno precizno definirati, kako bi se nedvosmisleno utvrdila prava i obveze s obzirom na postojeću definiciju operatora usluga s posebnom tarifom. U ovom trenutku ne iznosimo konkretan prijedlog, smatramo da je za isto potrebno provesti konzultacije sa svim dionicima u pružanju tih usluga.

8. Novi modeli autorizacije pružanja SMS/MMS usluga s posebnom tarifom „Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge - članak 48. stavak (13)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo dodati novi stavak (13) koji bi glasio:

„Iznimno, pojedine odredbe ovog članka ne primjenjuju se ako mrežni operator vrši autorizaciju pojedine naplate ili autorizaciju sukcesivne naplate usluga tj. kada korisnik potvrđuje namjeru korištenja mrežnom operatoru, u kojim slučajevima je dopušteno slanje autorizacijskog pristanka korisnika putem SMS/MMS poruke sa/na različit broj u odnosu na broj putem kojeg se isporučuje ili obavlja usluga.“

Smatramo da je potrebno da HAKOM prepozna i ne zapriječi mogućnost da se u postupak pružanja SMS/MMS usluga s posebnom tarifom uvedu alternativni načini autorizacije korisnika, koje bi obavljao mrežni operator a ne operator usluga s posebnom tarifom. Time bi se omogućio povećanje nadzor mrežnog operatora nad procedurom ugovaranja pružanja usluga, te opcija da preko korisničke službe krajnji korisnik zatraži deaktivaciju usluga, kao dodatna opcija koja bi prema našem mišljenju povećala zadovoljstvo korisnika. U svakom slučaju spremni smo o detaljima alternativnog kanala dati sve potrebne informacije izvan ove javne rasprave.

9. Nova procedura za nepokretnu mrežu „VIII. PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJA KOJ MREŽI - Postupak promjene operatora - članak 66“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmjenu naslova glave VIII na sljedeći način:

„VIII. PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJA KOJ MREŽI ZA POTROŠAČE FIZIČKE OSOBE“

Smatramo da, kako smo već naveli u uvodu, procedura za pravne subjekte ne bi trebala slijediti predložena pravila, s obzirom da se radi o posebnom direktnom komuniciranju s takvim korisnicima, primjeni procedura u okviru javne nabave, te da je stoga opravdano da se primjena nove procedure iz glave VIII, ograniči samo na potrošače fizičke osobe.

PRIJEDLOG:

Predlažemo dodati novi stavak (8) u članak 66. koji bi glasio:

„Krajnji korisnik obvezan je radi primjene procedure iz ovog članka, novom operatoru pravovremeno dostaviti svoje kontakte i to najmanje jedan podatak od sljedećih, broj nepokretne linije, broj u pokretnoj mreži i adresu elektroničke pošte.“, te vezano, u članak 66. u stavak (7) dodati rečenicu: „Ako je operator u mogućnosti dokazati da je pokušavao kontaktirati korisnika, ali da informacije nisu prenesene zbog nejavljanja ili nedostupnosti korisnika, korisnik gubi pravo na isplatu naknade.“

Smatramo da i krajnji korisnik treba preuzeti dio odgovornosti da prihvati kontakt kojeg je inicirao operator, i da treba definirati postupanja u slučaju da se kontakt ne realizira. Ne smatramo da je objektivno i proporcionalno da se obveze nameću jednostrano operatorima, pa bi stoga trebalo uputiti korisnika i na njegove obveze. Nismo skloni da se operatori sankcioniraju penalima ako realizacija neće biti provedena u određenom roku, pod uvjetom da je operator pokušavao kontaktirati korisnika, izvijestiti ga o problemima i ako je takvu informaciju korisnik prihvatio. Vipnet se ne protivi penalizaciji ako se radi o objektivnom propustu operatora koji se mogao izbjeći, ali ne u svakom slučaju otvaranjem vrata za penalizaciju koja postaje sama sebi svrhom.

PRIJEDLOG:

Predlažemo ispravak pisanja u točki 8. stavak (2) u članku 66. kao slijedi:

„8. Radnje opisane u točkama 3. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 3. ovog stavka.“

Predmnijevamo da je intencija bila definirati kako se u roku 8 radnih dana obavljaju dodatne radnje koje slijede propisane u slučaju postojanja ugovorne obveze.

PRIJEDLOG:

Predlažemo promjenu u stavku (3) u članku 66. kao slijedi:

„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 dva (2) radna dana od primitka iste.“.

Smatramo da je poželjno uskladiti ovaj rok s rokom sukladno stavku (2) točka 2. u kojem je postojeći operator obvezan dati suglasnost na jedinstvenu izjavu ili komunicirati novom operatoru odgodu u obradi izjave za dodatnih 8 radnih dana.

PRIJEDLOG:

Predlažemo dodatnu rečenicu u točki 7. stavak (2) u članku 66. kao slijedi: „Postojeći operator ne može odbiti davanje suglasnosti na izjavu bez odgovarajućeg pisanog očitovanja krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom.“

S obzirom da je bilo slučajeva koji nisu bili u skladu sa procedurom, smatramo da je radi poslovne i pravne sigurnosti potrebno naglasiti da je odbijanje davanje suglasnosti na izjavu nerealno prije isteka roka 2 radna dana, i bez odgovarajućeg pisanog očitovanja krajnjeg korisnika.

PRIJEDLOG:

Predlažemo dodatnu rečenicu u stavku (4) u članku 66. kao slijedi:

„Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora ne može biti obustavljena.“

S obzirom da postoje slučajevi kada se zaprimi očitovanje korisnika, nakon što je već dana suglasnost na raskid ugovora i odobrena jedinstvena izjava (jer nije uspio kontakt prema korisniku) smatramo potrebnim naglasiti da se tada ne prekida proces aktivacije usluge kod novog operatora. Korisnik zadržava pravo raskida novog ugovora po pravilima iz općih uvjeta poslovanja novog operatora.

PRIJEDLOG:

Vezano uz prijedloge nove procedure dostavljamo i sljedeće komentare oko međusobnog utjecaja te procedure sa procedurom prijenosa broja:

- Uz promjenu operatora, čest je slučaj da se provodi i prijenos broja. S obzirom da je prijedlog jedinstvene izjave i postojeći obrazac za prijenos broja u bitnom dijelu identičan, i najblaže rečeno služi u istu svrhu, smatramo potrebnim predložiti da se pristupi izmjeni obrasca za prijenos broja kako bi se isti rasteretio u pogledu informacija koje se između operatora ili operatora i korisnika već razmjenjuju putem jedinstvene izjave;
- Iz teksta članka 66. nije sasvim jasno da li se jedinstvena izjava obvezno prilaže uz zahtjev za prijenos broja, ili postoje neke iznimne situacije;
- Također vezano uz postupak prijenosa broja, potrebno je regulirati primjenu roka odgode zahtjeva za prijenos broja od 10 radnih dana, s obzirom da bi se, kako mi shvaćamo prijedlog, ugovorna obveza tj. raskid ugovora regulira prethodno u postupku davanja suglasnosti na jedinstvenu izjavu;
- Također, predlažemo da se u CABP omogući funkcionalnost odgode prijenosa broja od strane operatora primatelja, kako bi se pokrile sve situacije koje mogu nastati, a s ciljem da se minimalizira prekid usluga kod krajnjeg korisnika kada se radi o kompleksnijim uslugama gdje je potrebno koordinirati izlazak tehničara na teren, pa zbog nemogućnosti kontaktiranja krajnjeg korisnika može doći do odgode prijenosa broja i time realizacije usluga.

10.Obrazac PRETHODNA OBAVIJEST o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

PRIJEDLOG:

Predlažemo pod naziv djelatnosti uvrstiti i djelatnost, odnosno mogućnost prijave HAKOM-u sudionika u pružanju platnih usluga putem SMS/MMS kratkih kodova, koji bi time stekli pravo primarne dodjele kratkih kodova za SMS/MMS usluge s posebnom tarifom, ali bi istovremeno bili izuzeti od obveza koje imaju operatori elektroničkih komunikacija u pogledu plaćanja godišnjih naknada.

Pozivamo HAKOM da koordinira ovo pitanje, s obzirom na otvorenu mogućnost dodjele kratkih kodova subjektima koji nisu operatori.

Također, predlažemo ispraviti kontakt podatke i adresu HAKOM-a na obrascu Prethodne obavijesti, te takav novi obrazac izdvojeno osvježiti i na internetskoj stranici HAKOM-a.

11.Privitak 1 - Jedinствена izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

PRIJEDLOG:

Predlažemo da se u jedinstvenoj ne koristi riječ „T-Com“, te da se stoga zamijene sljedeće rečenice tako da glase:

„Pretpatnik daje svoju suglasnost za zadržavanje njegovog telefonskog broja u mreži operatora koji pruža veleprodajnu uslugu najma korisničke linije.“,

„Pretpatnik daje izričito ovlaštenje novom operatoru _____ (naziv i adresa operatora) da ovu izjavu uputi postojećim operatorima, te po potrebi uz Jedinstveni zahtjev za aktivaciju veleprodajnih usluga.“

S obzirom na namjeru HAKOM-a da se jedinstvena izjava koristi u svim slučajevima promjene operatora, koja se kao takva se daje korisnicima na potpis, i predstavlja dio dokumentacije koju korisnik preuzima od novog operatora, smatramo da nije marketinški prihvatljivo navoditi ime T-Com-a na samom dokumentu jedinstvene izjave.

PRIJEDLOG:

Molimo pojašnjenje namjere HAKOM-a vezano za primjenu izjave u slučajevima kada se raskidaju postojeće usluge koje nisu realizirane na telefonskom priključku, odnosno kada korisnik nema telefonske usluge.

S obzirom da se u izjavi izravno spominje „za dolje navedene usluge na telefonskom priključku“ potrebno je pojasniti slučaj kada korisnik koristi i raskida samo npr. uslugu samostalni IPTV bez drugih usluga, da li se i tada primjenjuje procedura davanja suglasnosti putem jedinstvene izjave.

PRIJEDLOG:

Uvođenje datuma raskida – aktivacije usluge na jedinstvenu izjavu.

Ako je namjera HAKOM-a da se jedinstvena izjava koristi za sve vrste promjena operatora s obzirom na sve vrste usluga, i kada nema prijenosa broja, smatramo korisnim da se na jedinstvenoj izjavi naznači koji je preferirani okvir za krajnjeg korisnika da se postojeće usluga isključi, odnosno realizira nova usluga. Time bi svakako pogodovali skraćanju vremena u kojem bi korisnik ostao bez usluge, a također formalizirali pravo koje korisnik već ima, a to je izbor dana raskida i zaključenja ugovora za usluge.

12. Općeniti komentar na proceduru razmjene jedinstvene izjave

S obzirom na naše komentare u prethodnim postupcima javnih rasprava, komunikaciju prema HAKOM-u, te naša stajališta iznesena na radnim sastancima, želimo još jednom naglasiti našu zabrinutost oko operativnog provođenja procedure razmjene jedinstvenih izjava.

Zabrinuti smo da je propisivanjem procedure, koju u biti podržavamo, ali bez propisivanja načina komunikacije, odnosno korištenjem komunikacije putem e-maila, ozbiljno dovedeno u pitanje operativno funkcioniranje procedure.

S obzirom da operatori imaju otvoren komunikacijski kanal B2B samo sa HT-om, a međusobno komuniciraju putem e-maila, još jednom molimo HAKOM da razmotri **uspostavu centraliziranog sustava za razmjenu jedinstvenih izjava, kao što je sada slučaj s procedurom prijenosa broja.**

Moramo istaknuti našu zabrinutost da će ostavljanje tog pitanja otvorenim, imati dodatan negativan utjecaj na zadovoljstvo krajnjih korisnika.

U korisničkim postupcima promjene operatora sve operatore smatramo partnerima, i nadamo se njegovanju visoke razine dobrih poslovnih odnosa, no ne možemo ne naglasiti koliko bi postojanje zajedničkog centraliziranog komunikacijskog kanala imalo pozitivnih efekata na odvijanje ovih procedura.

Tada bi i HAKOM imao izravan uvid u razmjenu dokumentacije, poštivanje rokova i najvažnije, mogao bi u jako kratkom vremenu reagirati na sve upite i pritužbe korisnika.

Sa strane Vipneta, s obzirom na sve navedeno, smatramo da bi implementacija zajedničkog centraliziranog komunikacijskog kanala trebala biti pretpostavka za provođenje novih procedura, i da je nepostojanje tog preduvjeta dovoljan razlog za odgodu primjene novih procedura.

Molimo HAKOM za razumijevanje u tom smislu, i još jednu objektivnu analizu rokova primjene nove procedure.

Zaključno, a što smo već i ranije spominjali u našim očitovanjima na javnim raspravama, težnja Vipneta je da zajednički cilj svih operatora, HAKOM-a i korisnika bude administrativna procedura koja bi se odvijala elektroničkim putem, bazirana na razumijevanju i povjerenju operatora te operatora i krajnjeg korisnika, u kojoj bi se napustila sadašnja nepotrebna administracija i rasteretili operativni procesi napuštanjem popratne dokumentacije, u kojoj bi se skratili rokovi i koja bi bila orijentirana prema realizaciji usluga krajnjem korisniku a ne prema zaštiti od zlouporaba i neželjenih situacija u kojima se neki korisnici mogu naći. Za zaštitu od zlouporaba uvijek postoji opcija sankcioniranja od strane HAKOM-a kroz provođenje nadzora.



S naše strane naravno razumijemo da se i krajnji korisnici i HAKOM moraju zaštititi na neki način od neželjenih događaja, ali ne bismo željeli da nam je „zaštita“ i osiguravanje potpune „zaštite“ u 100% mogućih situacija postala primarna svrha, koju postavljamo ispred prema nama najvažnijeg cilja u cijelom okviru, a to je da korisnik treba imati uslugu što prije i uz najmanji mogući prekid, ukoliko je isti neophodan.

Smatramo da je nepobitno da dodatne procedure negativno utječu na realizaciju usluga za većinu korisnika kod kojih bi, da su procedure jednostavnije i vremenski kraće, usluga mogla biti realizirana u bitno kraćem vremenu.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.