



**VIPnet d.o.o.**  
pp 470, HR - 10 002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR – 10 000 Zagreb

**Tel** +385 1 46 91 091  
**Fax** +385 1 46 91 099  
**E-mail** office@vipnet.hr  
**www.vipnet.hr**

MB: 1402633  
Žiro: 484008-1100341353

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13  
HR-10 000 ZAGREB

Zagreb, 13. listopada 2010. godine

**PREDMET:** Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznosi potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (u nastavku Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) da otvori javnu raspravu vezano za Prijedlog odluke kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznosi potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), **te poziva HAKOM da se uključi u javnu raspravu i prije samog isteka rokova, kako bi javna rasprava ispunila u potpunosti svoj cilj i kako bi se komentari svih zainteresiranih strana konkretnije usmjerili u željenom pravcu, a temeljem daljnjih komentara koje navodimo u nastavku.**

Vipnet smatra da Prijedlog Odluke sadrži bitne nove elemente i rješenja koja mogu uzrokovati iznimno značajne promjene na tržištu, i utjecati na razvoj konkurentnosti na tržištu, razvoja ponude usluga i omogućavanje izbora za korisnike usluga, te na interese svih nacionalnih operatora javnih komunikacijskih usluga.

Komentari Vipneta su sljedeći:

Predmet ove javne rasprave je odluka kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje odlaznih poziva (govornih ili glasovnih ili drugog) za pretplatnike (dalje u tekstu: limiti). Limiti služe u svrhu da pretplatnicima osiguraju kontrolu njihove potrošnje.

Temelj za donošenje konkretne odluke je odredba članka 45. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama koja daje obvezu da se pretplatnicima, na zahtjev i besplatno, mora omogućiti zabrana odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom HAKOM-a.

O ovoj odredbi možemo sa sigurnošću utvrditi da će ona pojedinim korisnicima osigurati mogućnost zabrane korištenja određenih usluga nakon što se prijeđe određeni prethodno odabrani iznos troškova za određene usluge, i da o konkretnim parametrima ove odredbe mora odlučiti HAKOM. Nažalost, uvjerenja smo da sve ostale detalje kako će se ova odredba provoditi ili kako bi se trebala provoditi u praksi, iz navedenog teksta nije moguće jednoznačno odrediti.

Nakon otvaranja ove javne rasprave postalo je **razvidno da se donosi odluka (samo i isključivo) o iznosima limita**, iz čega se može zaključiti da je HAKOM zaključio da nije nadležan donositi odluku o drugim aspektima implementacije ove mjere. Ako je tomu tako, smatramo da bi ovakvo određenje trebalo biti jasno naznačeno, odnosno drugim riječima, da je operatorima ostavljena sloboda u određivanju drugih aspekata primjene ove mjere (npr. automatska zabrana ili po zahtjevu korisnika temeljem prethodne obavijesti, mogućnost ponovne aktivacije prije početka sljedećeg obračunskog razdoblja itd.), osim što se moraju poštivati iznosi limita koji se predmetnom Odlukom žele predodrediti.

Međutim, u dispozitivu prijedloga odluke, govori se i o načinima primjene (obračunavanja) limita, te o drugim pravima korisnika u slučaju korištenja nekih posebnih usluga. Nadalje, u obrazloženju se komentira dosadašnje praksa operatora, te zaključuje da ista ne ispunjava svrhu zakonske obveze. Iz svega toga se može zaključiti da je HAKOM razmatrao i druge aspekte koji su širi od samih iznosa limita, ali koji ipak ne pokrivaju sva otvorena pitanja oko implementacije, te da oko same odredbe i njene implementacije u praksi i način kako na istu gleda HAKOM, očigledno ne postoji potpuno razumijevanje svih zainteresiranih strana.

**Mišljenje Vipneta je da je zbog pravne sigurnosti potrebno jasno utvrditi granicu između detalja implementacije koje definira HAKOM i detalja koje su operatori slobodni sami definirati, prilagoditi ili protumačiti.**

U suprotnom je gotovo neupitno da će u budućnosti doći do novih nesporazuma i situacija koje nisu poželjne, jer ima nekoliko vrlo različitih odgovora na pitanje kako u praksi implementirati limite, a svi imaju **posljedice i veliku važnost te posebnu težinu za korisnike, operatore i cjelokupno tržište.**

**U pogledu korisnika** najvažnije je pitanje kako se limit ugovara, kako se i kada aktivira i deaktivira, te što je sve u cjelokupnom postupku besplatno. Korisniku je također bitno raspoznati kako će se limitiranje potrošnje i zabrane nekih odlaznih usluga odraziti na ukupne koristi koje se ostvaruju izborom nekog paketa usluga (npr. besplatne minute, poruke ili MB).

**U pogledu operatora** bitno je znati što točno treba omogućiti odnosno zabraniti i na koji način, kojim korisnicima, kakva prava i obveze im dati nakon aktiviranja zabrane poziva, u kojim rokovima, koje su „granice tolerancije“ (npr. dozvoljena odstupanja izračuna potrošnje u danom trenutku). HAKOM je, uvjereni smo, u cijelosti svjestan da svaki Operator na nacionalnom tržištu ima obvezu prema svojim vlasnicima, izraditi projekcije kako će se neka mjera odraziti na poslovne rezultate i druge planirane aktivnosti i strategije, koji je prostor za tržišno natjecanje s konkurencijom, te na kraju da li postoji pravna sigurnost ili rizici. Preduvjet da operator provede ove zadaće je jasna definicija i opseg njegove obveze, bez mogućnosti za alternativna i naknadna tumačenja, ili preuzimanje rizika mogućih sankcija uslijed pogrešnog tumačenja.

**U pogledu tržišta** potrebno je znati da li postoji jasna, objektivna i razumna potreba za nekim mjerama, a važno je predvidjeti koliko bi nametanje neke mjere imalo utjecaja na vrijednost tržišta, na sposobnost igrača na tržištu da se međusobno natječu i konkuriraju i da li će, ukupno gledajući, korisnicima biti omogućena određena korist ili bi eventualno isti mogli biti i dodatno zakinuti u bilo kojem pogledu. Naše mišljenje je da zaista, prilikom donošenja moguće Odluke na predmetnu temu, moramo uvažavati i temeljno načelo razmjernosti.

Vipnet je do ovih pitanja došao temeljem detaljnih analiza i saznanja o navikama ponašanja vlastitih korisnika i njihovih zahtjeva i stvarnih potreba, analizom prakse i regulative u zemljama Europske Unije, te temeljem iskustava operatora koji je prisutan na tržištu u dovoljnom dugom periodu da bi mogao dati mjerodavne procjene tržišnih situacija.

Ukratko, konkretni nalazi Vipneta su sljedeći:

- Svi korisnici nisu temeljito upoznati sa svim pojedinostima usluga koje koriste, većinom podcjenjuju vlastite navike korištenja u pogledu potrošnje, te su od davatelja usluge skloni zahtijevati postupanja izvan važećih procedura.
- U slučaju primjene prijedloga Odluke na sve postojeće tarifne modele mogla bi se dogoditi pretjerana regulacija koja bi izrazito negativno utjecala i na korisnike, i na operatore i na tržište jer bi u krajnjem neželjenom slučaju moglo doći do znatnog negativnog utjecaja na poslovanje operatora koje se ne bi moglo pravdati interesima korisnika i koje se ne bi moglo kompenzirati drugim aktivnostima, odnosno koje bi proizvelo određene nepredviđene pojave i prakse operatora. Konkretna otvorena pitanja nalaze se na kraju ovog dokumenta.
- U zemljama Europske Unije, temeljem naše analize, u pravilu smo naišli na dvije vrste ponude tarifa - s limitiranjem korištenja usluga i ponude tarifa bez mogućnosti limitiranja korištenja usluga, ali ne i na obvezu koja bi bila nametnuta od strane regulatora. U smislu nadzora korištenja, implementirani su razni načini na koje korisnik može dobiti razumnu mogućnost kontrole svojih troškova, upravo temeljem iskazanih zahtjeva i potreba samih korisnika.

Na kraju, ali ne manje važno, želimo istaknuti interes Vipneta u smislu izbjegavanja situacije da se u eventualnim naknadnim postupcima, bilo zbog pritužbi korisnika ili iz drugih razloga, utvrđuje i tumači na koji je način trebala biti implementirana ova obveza, da se ista redefinira, te da dolazi do nepotrebnih sankcioniranja ili izrazito kratkih rokova za usklađivanje s novim zahtjevima.

Iz svega navedenog možemo zaključiti sljedeće:

- Vipnet prepoznaje potrebu korisnika usluga za mogućnosti nadzora i kontrole potrošnje. Vipnet je i svojim aktivnostima potvrdio takvo svoje opredjeljenje i prilagodio se potrebama svojih korisnika.
- Vipnet je svjestan da postoji regulatorna podloga i u domaćem zakonodavstvu i prema europskim standardima, po kojima se mora postupati i pozdravljamo inicijativu da se o istome vodi javna rasprava.
- Vipnet je mišljenja da prijedlog Odluke u predloženoj formi ne osigurava potrebnu razinu transparentnosti i pravne sigurnosti u implementaciji konkretne mjere.
- **Vipnet predlaže da se ova javna rasprava koncentrira na otvorena pitanja i da se provede dodatni krug javne rasprave, odnosno, da se prije donošenja ikakvih konačnih Odluka, a s obzirom na dolazeći nam period implementacije novog zakonskog okvira i samo EU regulatornog okvira, održi i radionica ili sastanak svih zainteresiranih strana, kako bi se dali odgovori na sva otvorena pitanja koja smo dijelom adresirali u ovom našem komentaru, i da se temeljem istih može donijeti kvalitetna konačna odluka koja neće samo regulirati nego i otvoriti dodatne mogućnosti.**

U pogledu samog teksta prijedloga Odluke možemo dati sljedeće komentare:

- Iznos limita bi trebao biti ograničen na konačan skup određenih vrijednosti, a ne predstavljati teoretski beskonačan niz.
- Prihvatljiv nam je predloženi način da se u limit ne računa iznos naknada koje korisnik ugovara i prethodno je s njima upoznat.
- Zadovoljni smo s načinom postupanja u slučaju *roaming* usluga.
- Moguć rok za implementaciju od 30 dana prihvatljiv je u slučaju kada je funkcionalnost već implementirana, a potrebno je samo promijeniti iznose limita koji se primjenjuju (npr. proširenja dostupnih limita u slučaju Vipnetove tarife Ideal).
- Nikako nije prihvatljiv rok za implementaciju od samo 30 dana ukoliko je potrebno vršiti dodatne preinake sustava, prilagodbe procedura, obrazaca, edukacije u prodajnim kanalima, nabavljati dodatnu opremu i sl.

Važna otvorena pitanja, o kojima je, po našem mišljenju, neophodno tumačenje HAKOM-a i svih zainteresiranih strana u okviru ove javne rasprave, i svakako prije donošenje konačne odluke, navodimo u nastavku:

1. Ima li Operator slobodu kreiranja krajnjeg proizvoda prema korisniku u skladu s potrošnjom za koju se korisnik izjasnio, te da li Operator zadovoljava zakonsku obvezu koju je HAKOM prezentirao kroz Prijedlog odluke, ako uz postojeće tarifne modele izradi i ponudi tarifne modele s mogućnošću zabrane odlaznih poziva nakon što pretplatnik dosegne limite potrošnje definirane u prijedlogu odluke?
2. Ukoliko se pretplatnik izjasnio da želi tarifni model s mogućnošću zabrane odlaznih poziva kako je definirano u Prijedlogu odluke, da li je Operator obavezan omogućiti pretplatniku ponovno deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja, ukoliko pretplatnik prepozna da je podcijenio svoje potrebe i ukoliko mu je potrebna mogućnost odlaznih poziva do kraja obračunskog razdoblja?
3. Vršiti li se zabrana odlaznih poziva automatski svakog mjeseca po doseg unaprijed odabranog limita, ili se zabrana odlaznih poziva vrši tek na zahtjev pretplatnika naknadno?
4. Ima li Operator mogućnost slobode odrediti pretplatniku da se mora izjasniti unaprijed potpisivanjem ugovora želi li tarifni model s mogućnošću zabrane odlaznih poziva?
5. U slučaju da je Operator obavezan, na zahtjev korisnika, omogućiti ponovno deblokiranje odlaznih poziva unutar obračunskog razdoblja, ima li Operator slobodu kreiranja načina i uvjeta zaprimanja takvih zahtjeva i načina na koji će se to vršiti?
6. U cilju izbjegavanja zlouporaba i prevelikog broja zahtjeva za blokiranjem i deblokiranjem odlaznih poziva (nakon dosega limita) unutar obračunskog razdoblja, ima li Operator slobodu odrediti pretplatniku način i uvjete za

blokiranjem/ponovnim aktiviranjem odlaznih poziva tijekom obračunskog razdoblja?

7. Da li je HAKOM utvrdio da je ovakvu mjeru opravdano i potrebno primjenjivati i na poslovne korisnike koji već uživaju mogućnosti kontrole potrošnje na način da odgovorna osoba/vlasnik određuje limite potrošnje nakon kojih se daljnja potrošnja prebacuje na privatne račune zaposlenika sukladno preuzetim ugovornim obvezama, koji u svakom slučaju mogu i privatno kao fizičke osobe ostvariti pogodnosti limitiranja poziva?
8. Da li je HAKOM imao prilike dobiti informacije o praktičnim primjerima implementacije predmetnih mjera u zemljama članicama EU?

U nadi da će javna rasprava rezultirati općenito prihvatljivim konačnim tekstom ove vrlo važne Odluke, i prethodnim razjašnjavanjem svih otvorenih pitanja u interesu svih sudionika tržišta i korisnika usluga, još jednom želimo pozvati HAKOM i sve zainteresirane strane na **održavanje radionice i zajedničkog sastanka u cilju pojašnjenja naših komentara, ali i postizanja najprikladnijih rješenja u cilju zaštite korisnika, Operatora i cjelokupnog tržišta.**

VIPnet d.o.o.