

Zagreb, 11.04.2011.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13

HR-10 000 ZAGREB

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

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: 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 prijedloga Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika i načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Prijedlog pravilnika).

Nažalost, uz Prijedlog pravilnika **nisu dana nužna popratna pojašnjenja**, obrazloženja promjena pojedinih odredbi ili informacije, ciljevi predmetne izmjene regulacije, te je stoga od izuzetne važnosti u kratkom roku održati pripremni sastanak ili radionicu sa svim zainteresiranim stranama, što bi razjasnilo razloge koji su doveli do otvaranja ove javne rasprave i zaključka da su promjene postojećih propisa nužne, a što bi sve bilo od velike koristi za sve sudionike na tržištu i druge zainteresirane strane.

Konkretni komentari vezano za pojedine prijedloge HAKOM-a:

1. Članak 20. stavak 1. točka 1. – HAKOM predlaže da se u postojeći tekst doda riječ „odmah“, pa bi novi tekst glasio: „...obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih **odmah** upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela),...“

Vipnet smatra da **uvršavanje riječi „odmah“ u kontekstu ove obveze operatora nije opravdano niti realno izvršivo**, budući da realizacija ove obveze ovisi o tehničkim mogućnostima sustava svakog pojedinog operatora i iz objektivnih razloga obavješćivanje korisnika nije moguće odmah, već u razumno kratkim rokovima.

Operatori koji su ispunili svoju obvezu sukladno trenutno važećoj regulativi, investirali su određene iznose u vlastite sustave, te sukladno njima i prilagodili vlastite procese, te smo uvjerenja da je obveza ispunjena u cijelosti od strane operatora.

Ni u kojem slučaju nije prihvatljivo povezivanje ove izmjene s potrebom nabavljanja dodatnih ili izmjene postojećih sustava u smislu omogućavanja obračuna podataka o potrošnji u stvarnom vremenu, budući da isto **predstavlja ogromne troškove i iziskuje ogromne radove u samoj mreži s mogućim bitnim utjecajem na neometano pružanje usluga.**

Želimo skrenuti pozornost HAKOM-u da se izvršenje ove obveze može provoditi na više načina (SMS porukom, glasovnom porukom, elektroničkom poštom) te bi stoga slanje poruke krajnjem korisniku (ovisno o načinu na koji se poruka šalje te vremenu slanja iste) moglo biti neugodno ili uznemiravajuće za korisnika u slučaju da se ista šalje „odmah“.

Nije nam poznato u kojem smislu je HAKOM predložio ovu izmjenu i koji su razlozi doveli do zaključka da je u postojeću odredbu potrebno uvrstiti riječ „odmah“, te kako je HAKOM zamislio da bi se ista trebala provoditi.

Zbog svega navedenog, smatramo da postojeću odredbu nije potrebno mijenjati.

2. Članak 29. stavak 5. – HAKOM predlaže da se redefiniraju uvjeti za povrat iznosa za neiskorišteni bon

Prijedlog HAKOM-a za slučaj zahtjeva za povratom neiskorištenog iznosa uslijed neaktiviranog bona je neprihvatljiv i potencijalno opasan za stvaranje mogućih zlouporaba ili tzv. „frauda“ na tržištu, posebice u slučajevima kada bi se radilo o ukradenim bonovima. U takvom slučaju, jedina prava zaštita operatora pokretnih komunikacijskih mreža je da se u svrhu povrata neiskorištenog iznosa mora dostaviti i račun za kupnju tog bona.

U stvarnosti, u svim slučajevima uobičajene kupnje bona, korisnicima takva odredba neće predstavljati nikakvu prepreku jer se u slučaju kupovine novih bonova pretežito radi o elektroničkim formama koje sadrže bon i ujedno predstavljaju račun.

Također budući da kartica nije aktivirana i po njoj nije bilo nikakvog korištenja, predlažemo brisanje riječi „ili naknadi neiskorištenog“ iz stavka 5.

3. Dodatak 5. članak 10. stavak 1. – HAKOM predlaže da se riječ „STOP“ definira kao obavezna ključna riječ za SMS usluge s dodanom vrijednosti

U slučaju naplatnih, a posebno pretplatničkih usluga, Vipnet podržava uporabu ključne riječi „STOP“ za prekid daljnje komunikacije.

Kada se radi o marketinškim ili drugim vrstama poruka koje konačno nisu ni naplatne, potrebna je posebna privola korisnika za dostavu takvih poruka, a postoje i mehanizmi za povlačenje privole i prekid daljnje komunikacije temeljem drugih zakonom propisanih procedure, pa stoga ni sa zakonske strane, ni zbog same logike usluga, i konačno ni s perspektive zaštite korisnika koja time nije narušena, nije potrebno koristiti ključnu riječ „STOP“.

4. **Dodatak 5. članak 10. stavak 2.** – HAKOM predlaže izmjene u proceduri aktivacije usluga koje se ostvaruju SMS porukama, na način da se uvode dodatne informacije za korisnike, pa novi tekst glasi: „Za usluge koje se ostvaruju SMS porukama informacija o cijeni i načinu prekida uporabe usluge mora se pojaviti na zaslonu prije aktivacije tražene usluge kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka za one usluge u kojima se isti naplaćuje.“

Smatramo da je primjena ovakve procedure potrebna **samo za pretplatničke usluge** te u tom smislu predlažemo promjenu na način da se na početku rečenice iz riječi „Za“ doda riječ „pretplatničke“.

Kod jednokratnih usluga radi se o tome da korisnik unaprijed zna i želi ostvariti jednokratnu transakciju i nema potrebe da se prije toga korisnika obavještava i informira jer obavljanjem te jedne transakcije, usluga zapravo sama po sebi bude okončana, te nema mogućnosti da se desi dodatna naplata u za korisnika nepredviđenom obimu.

Nadalje, predlažemo da se sukladno već utvrđenoj praksi, uvede ovisnost o iznosu potrošnje, na način da se definira da je korisnika potrebno informirati samo ukoliko bi mjesečni iznos za konkretnu uslugu mogao prijeći iznos od 100 kn.

U tom smislu predlažemo da se na kraj teksta doda sljedeća rečenica: „**Ova odredba primjenjuje se ukoliko bi mjesečni iznos potrošnje za konkretnu uslugu mogao premašiti iznos od 100 kn.**“.

Općenito, Vipnet podržava da se korisnicima pruže sve relevantne informacije, te u tom smislu Vipnet već provodi i uvjetuje suradnju sa davateljima usluge na način da je nakon što korisnik aktivira uslugu, davatelj usluge obavezan korisniku poslati SMS poruku u kojoj su informacije:

- potvrda da je usluga aktivirana ili da je pojedinačni sadržaj naplaćen,
- objašnjenje kako odjaviti uslugu.

Smatramo da je vrlo nezgodno i moguće kontraproduktivno, te da nije u svakom slučaju potrebno uvjetovati, da se prije aktivacije usluge korisnika mora obavijestiti o načinu deaktivacije i drugim uvjetima pružanja usluge jer će se komunikacija vezano za uslugu nepotrebno zakomplirati.

Smatramo da je korisnika dovoljno obavijestiti o cijeni usluge i da je sasvim opravdano da **nakon aktivacije odnosno nakon što korisnik potvrdi i prihvati cijenu usluge, dati informaciju o načinu prestanka korištenja usluge.** Štoviše smatramo da je prigodnije, nakon što korisnik primi prvu naplatnu poruku, dati informaciju o prestanku korištenja, jer tada korisnik može objektivnije ocijeniti da li je sa pruženom uslugom zadovoljan ili ne, te ako nije zadovoljan istu prekinuti. Drugim riječima smatramo da je informaciju o prekidu usluge potrebno pružiti ali ne dok korisnik još nije ni dobio dojam kakav je stvaran oblik usluge i da li je s istom zadovoljan ili ne.

5. **Dodatak 5. članak 10. stavak 3.** – HAKOM predlaže da se uvedu limiti prilikom korištenja usluga s dodanom vrijednosti putem SMS poruka, na način da se nakon određenog korištenja prekida usluga, koji tekst glasi: „Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s dodanom vrijednosti (jednokratnu ili pretplatničku) kada ta potrošnja prijeđe iznos od 250,00 kuna ili obavijestiti korisnika o potrošenom iznosu nakon poslanih/primljenih 30 SMS-a, ovisno koja okolnost nastupi prije. Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune gornji uvjeti, operator usluge s dodanom vrijednosti je obavezan zatražiti od korisnika SMS potvrdu za daljnje korištenje usluge.“

Vipnet načelno podržava ove izmjene, međutim, potrebno je dodatno pojasniti kada bi se ista obveza trebala primjenjivati, a to je nakon što se prijede definirani iznosi u mjesecu i kada se radi o pojedinačnim uslugama koje se pojedinačno i naplaćuju (tj. kada se naplaćuje prijam pojedinačne SMS poruke). U tom smislu je **potrebno izmijeniti postojeći tekst ove odredbe na način da se:**

- iza teksta „ 250,00 kuna“, doda riječ „mjesečno“
- iza teksta „ 30 SMS-a“ treba dodati „mjesečno ukoliko se svaki SMS zasebno naplaćuje“

6. Ostalo

- Članak 29. stavak 4.
- Članak 29. stavak 8.
- Dodatak 1.

U pogledu definicija i razdiobe djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga iz obrasca Dodatka 1., Vipnet želi skrenuti pozornost HAKOM-u da podjela djelatnosti nije sasvim jednosmisljena (npr. novouvrštene usluge pod šiframa 29. i 30. su sastavni dio definicije javno dostupne telefonske usluge iz ZEK-a, odnosno usluga pod šiframa 16 i 17), zatim razdioba usluga ne odgovara terminologiji redovitih periodičkih izvješća koje operatori dostavljaju HAKOM-u, pa konačno niti mjerodavnim tržištima koja su predmet analize, što sve zajedno unosi dosta problema u poimanje tržišta, djelatnosti i razdiobe usluga, u odnosu na stvarno stanje na tržištu.

Predlažemo da se nazivlje usluga za koje se podnosi prethodna obavijest uskladi s konkretnim nazivljem iz periodičkih (tromjesečnih i godišnjih) izvješća, što bi ujedno bitno pridonijelo i konzistentnom izvješćivanju o prihodima iz obavljanja pojedinih djelatnosti za koje su operatori dostavili prethodne obavijesti koji bi bili usporedivi i sukladni iznosima iz periodičkih izvješća.

- Dodatak 5. članak 7. stavak 7.

Vipnet podržava izmjene.

Konačno, Vipnet se slaže s većinom predloženih izmjena postojećih procedura, međutim neke odredbe je potrebno dodatno pojasniti i izmijeniti kako bi iste mogle zaživjeti u praksi na ispravan način.

VIPnet d.o.o.