



interactive telecom one

Predmet:

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

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Jurišićeva 13
10002 Zagreb

Broj:

DOP-2011-0026

Datum:

11. travnja 2011.

Poštovani,

IT Jedan d.o.o. (u nastavku: IT Jedan) kao operator usluge s dodanom vrijednosti pozdravlja izmjene Pravilnika koje idu u smjeru dodatne zaštite korisnika i razrješavanja nedorečenosti staroga (trenutno važećega) Pravilnika. IT Jedan ocjenjuje ovu javnu raspravu vrlo pozitivno i smatra da je otvaranje iste od koristi za sve subjekte na tržištu.

Vezano uz izmjene koje je predložio HAKOM, IT Jedan u nastavku iznosi svoje komentare:

I. U Dodatku 5., Članak 7., stavak 7. mijenja se na način da isti sada glasi:

„Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge s dodanom vrijednosti koji prijeđe iznos od 250,00 kuna i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi, ponoviti poziv“.

IT Jedan smatra da je sporan dio iz prethodnog članka: *„ovisno koja okolnost nastupi ranije“.*

Naime, prema trenutno aktivnim tarifama na tržištu usluga s dodanom vrijednosti najskuplja tarifa je 06x/6xx-xxx koja se iz mobilnih mreža naplaćuje 8,28 kn/min, dakle korisnik će 250,00 kn potrošiti tek nakon 30,19 min što znači da se uvjet o prekidanju poziva nakon 250 potrošenih kuna neće nikada dogoditi bez značajnijih izmjena (poskupljenja) tarifa usluga sa dodanom vrijednosti.

Također, ne vidimo koja je svrha prekidanja razgovora nakon 30 minuta ako je definirano prekidanje nakon potrošenog novčanog iznosa od maksimalno 250 kn. Uvođenjem ovog jednog kriterija na jednostavan način će se regulirati prekomjerna potrošnja pojedinih korisnika na uslugama sa dodanom vrijednosti i dodatno zaštititi korisnike.



interactive telecom one

Nadalje, smatramo da su prekidom poziva nakon 30 minuta indirektno zakinuti pružatelji usluga s dodanom vrijednosti i korisnici usluga na jeftinijim tarifama, jer će se pozivi na takvim tarifama prekidati nakon 30 minuta, te će pružateljima sadržaja biti neisplativo imati jeftiniju tarifu sa istim ograničenjem kao i na skupljim tarifama što će u konačnici dovesti do daljnjeg smanjenja udjela „jeftinih“ tarifa i pružanja svih usluga na najskupljim tarifama što će, po našem mišljenju, ponovno biti na štetu krajnjih korisnika.

Zaključno, mišljenje IT Jedan je da se uvjet prekida nakon 30 minuta izbací u potpunosti ili da se barem izbací dio „*ovisno koja okolnost nastupi ranije*“ iz prijedloga teksta ovog stavka.

II. U Dodatku 5. Članak 7., stavak 10. mijenja se na način da isti sada glasi:

„1. Kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruju slanjem/primanjem SMS poruka, potrebno je jasno naznačiti na koji način se prekida uporaba usluge. To znači da korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporabe usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke sadržaja „STOP“ korisnik može prestati s uporabom usluge.

2. Za usluge koje se ostvaruju SMS porukama, informacija o cijeni i načinu prekida uporabe usluge se mora 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.

3. Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan 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 obvezan zatražiti od korisnika SMS potvrdu za daljnje korištenje usluge“

Prilikom pružanja usluge s dodanom vrijednosti koje se ostvaruju SMS porukama u praksi se koriste tri modela pružanja usluge, odnosno, naplate sms poruka:

- **MO naplata** - korisnik šalje sms poruku prema kratkom kodu 6xxxx, mobilni operator naplaćuje poruku, te ju nakon uspješne naplate prosljeđuje operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Ukoliko je potrebno operator usluge s dodanom vrijednosti korisniku šalje jednu ili više besplatnih sms poruka sa traženim informacijama ili sadržajem
- **MT jednokratna naplata** - korisnik šalje sms poruku na kratki kod 8xxxx koja se naplaćuje kao „obična“ sms poruka - mobilni operator prosljeđuje sms poruku operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Operator usluga s dodanom vrijednosti u ovisnosti o sadržaju primljene poruke šalje korisniku jednu naplatnu sms poruku sa traženom informacijom ili sadržajem.
- **MT pretplata** - korisnik šalje sms poruku na kratki kod 8xxxx koja se naplaćuje kao „obična“ sms poruka - mobilni operator prosljeđuje sms poruku operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Operator usluga s doanom vrijednosti sukladno smjernicama mobilnih operatora šalje tzv. YES QUESTION, odnosno, besplatnu sms poruku u kojoj se korisnika pita da li pristaje na naplatu sms poruka u kojoj visini i kojom dinamikom, te koja je procedura za prekid usluge. Nakon što korisnik, slanjem sms poruke sadržaja DA koja se naplaćuje po cijeni standardne sms poruke, potvrdi da se želi pretplatiti na uslugu



interactive telecom one

operator usluga s dodanom vrijednosti počinje slati korisniku naplatne sms poruke prema unaprijed definiranoj dinamici sa traženom informacijom ili sadržajem.

U prijedlogu izmjene ovoga članka nije jasno definirano na koji iz gornja tri slučaja se odredbe odnose. Naime, ako se stavak odnosi na sva tri modela naplate onda će usluge koje su bazirane na MO naplati biti jako zbunjujuće za korisnika. Primjer: korisnik koji želi glasati za svog favorita u TV show-u šalje sms na broj 6xxxx koji biva automatski naplaćen od strane mobilnog operatora, a korisnik nakon toga dobiva besplatnu sms poruku u kojoj je definirano da je cijena poslane poruke bila npr. 3,66 kn, te da ukoliko želi prekinuti uslugu može poslati sms poruku sadržaja STOP. Isti problem se javlja i kod drugih usluga baziranih na MO naplati npr. SMS nagradnim igrama i sl...

Nadalje, u točki 3. se definira da je nakon potrošenih 250 kuna, odnosno, 30 poslanih / primljenih SMS poruka potrebno besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji. Smatramo da bi bilo dobro definirati vremenski rok u kojem je nastala potrošnja jer ovako definirano ispada da je operator usluge s dodanom vrijednosti dužan obavijestiti korisnika da je potrošio npr. 100 kn ako je poslao 30 sms poruka u zadnje dvije godine! Budući, pretpostavljamo da se ovdje željela napraviti određena paralela sa telefonskim pozivima onda smatramo da bi bilo dobro staviti ograničenje na dnevnom nivou.

Zbog svega navedenog predlažemo izmjenu predloženog na način:

1. Za usluge s dodanom vrijednosti koje se ostvaruju putem SMS poruka, a za koje je potrebno poslati ili primiti više od jedne naplatne sms poruke kako bi se ostvarila usluga potrebno je nakon primitka prve sms poruke od korisnika korisniku poslati besplatnu sms poruku sa informacijom o cijeni i načinu prekida uporabe 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.

2. Operatori usluga s dodanom vrijednosti su obvezni besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s dodanom vrijednosti koje se ostvaruju putem SMS poruka kada dnevna potrošnja te usluge prijeđe iznos od 250,00 kuna.

3. Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune gornji uvjeti, operator usluge s dodanom vrijednosti je obvezan zatražiti od korisnika SMS potvrdu za daljnje korištenje usluge

Također, IT Jedan ovim putem izražava žaljenje što HAKOM u ovom prijedlogu izmjena Pravilnika nije uvrstio niti jednu promjenu vezano uz druge probleme s kojima se susreću operatori usluga s dodanom vrijednosti.

U nekoliko navrata IT Jedan je prema HAKOM-u iznosio probleme s kojima smo se susretali kroz period u kojemu je postojeći-trenutno važeći Pravilnik na snazi.

Posebice žalimo što HAKOM nije pristupio izmjenama čl. 1. st. 3. i st. 4. Dodatka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kojim je propisano cit: "Operator usluga s dodanom vrijednosti je odgovoran za pružanje usluge s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s Pravilima postupanja za operatore usluga s

dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu Pravila postupanja). Ako operator usluga s dodanom vrijednosti sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem) za bilo koju obvezu u pružanju ili promociji usluge, mora osigurati da druga strana (podugovaratelj) pruža ugovorene usluge u skladu s Pravilima postupanja, neovisno o razgraničenju odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.“

IT Jedan je mišljenja da ova odredba ne postiže cilj odnosno ne pridonosi suzbijanju prijevratnih i protupratnih radnja u vezi s pružanjem usluga s dodanom vrijednosti, jer u suštini u slučaju prijevratnih radnji, „kažnjava“ samo operatora s dodanom vrijednosti, a ne društvo/osobu koje zaista i izvršilo prijevratnu radnju. Kako bi se osigurala ravnopravnost i jednaki tretman svih, Agencija je trebala osigurati mogućnost eventualnih sankcija svih sudionika, a ne samo operatora usluga s dodanom vrijednosti koji su kao takvi evidentirani u Agenciji.

U svrhu pojašnjenja gornjih navoda iznosimo tipičan (najjednostavniji) primjer pružanja usluga s dodanom vrijednosti:

1. Operator usluga s dodanom vrijednosti ima broj sa dodanom vrijednosti (06x/xxx-xxx).
2. Rečeni broj operator usluga s dodanom vrijednosti daje u najam drugom društvu (npr. privatnoj televiziji) koja nema tehničke preduvjete biti operator usluga sa dodanom vrijednosti, ali u svom programu ima emisiju u kojoj se interakcija sa korisnicima ostvaruje putem broja sa dodanom vrijednosti (navedeni 06x/xxx-xxx broj).
3. Korisnik usluge broja sa dodanom vrijednosti iz mreže operatora (npr. HT) poziva broj s dodanom vrijednosti te se takav poziv preusmjerava na operatora javne govorne usluge kod kojeg operator usluga s dodanom vrijednosti ima otvorene brojeve s dodanom vrijednosti (npr. Optima telekom).
4. Operator javne govorne usluge preusmjerava poziv operatoru s dodanom vrijednosti koji dalje preusmjerava poziv podugovaratelju koji pruža uslugu s danom vrijednosti (npr. spajanje u studio predmetne privatne televizije).

IT Jedan naglašava da je u predmetnom „lancu“ (operator javne govorne usluge – operator kod kojeg operator usluga s dodanom vrijednosti ima otvoren broj s dodanom vrijednosti - operator usluge s dodanom vrijednosti – podugovaratelj koji pruža uslugu s dodanom vrijednosti) –odgovornost za postupanje podugovaratelja (npr. televizije) snosi isključivo operator usluge s dodanom vrijednosti, iako znatnu materijalnu korist u navedenom lancu ostvaruju kako podugovaratelj, tako i operator kod kojeg operator usluga s dodanom vrijednosti ima otvoren broj s dodanom vrijednosti, kao i operator s čije mreže je izvršen predmetni poziv.

Samim time, budući da bi odgovornost u predmetnom lancu morala biti razmjerna koristi koju sudionici „lanca“ imaju od poziva, a operator usluga s dodanom vrijednosti je samo jedan koji stvara materijalnu korist, a snosi svu odgovornost, nesporno je da se na predmetan način isti kažnjava, dok se drugi pogoduju.



interactive telecom one

Nadalje, žalimo što HAKOM nije pristupio izmjenama u odredbama propisanim čl. 4, st. 5. „Promotivne aktivnosti moraju sadržavati ime i detalje kontakta operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti, ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalaženja tih podataka.“

I čl. 5., st. 5. „Uz svaki objavljeni oglas za uslugu u javnim glasilima, potrebno je objaviti naziv, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.“

Naime, gornje odredbe djeluju zbunjujuće budući korisnici nemaju točnu informaciju o stvarnim pružateljima sadržaja čije usluge koriste, jer se u svakoj promotivnoj aktivnosti usluge s dodanom vrijednosti moraju navesti podaci operatora usluge s dodanom vrijednosti stoga korisnici vjeruju da su oni i stvarni pružatelji sadržaja na oglašavanim brojevima ne znajući čije usluge su zaista koristili.

U cilju rješavanja gore navedenog problema IT Jedan je prema HAKOM-u već ranije išao s prijedlogom, da se radi jednostavnijeg i preciznijeg snalaženja krajnjih korisnika oformi jedinstveni imenik brojeva s dodanom vrijednosti na internetskoj stranici koji bi sadržavao precizne informacije o operatoru, stvarnom pružatelju sadržaja te druge potrebne informacije koje bi koristile krajnjim korisnicima. U navedenom slučaju prilikom promotivnih aktivnosti i oglašavanja usluga s dodanom vrijednosti uz broj s dodanom vrijednosti bilo bi dovoljno upisati internetsku stranicu na kojoj bi se na jednostavan način pronašle sve informacije o promoviranoj usluzi, te eventualna mogućnost prekida korištenja usluge.