

Očitovanje o prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga vezano uz uslugu govorne pošte

Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani, može biti aktivirana isključivo na zahtjev ili uz suglasnost treće strane i nikako drugačije, i to je jedini način da se zadovolje odredbe vezane uz promicanje i osiguravanje načela visoke razine zaštite korisnika usluga sukladno članku 5. stavku 4. točki 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

HAKom u obrazloženju prijedloga donekle dobro rasčlanjuje problem, no ovakvim izmjenama ne nudi potpuno rješenje istog, stoga je u interesu korisnika u ovom slučaju potrebno primjeniti drugačiji pristup.

HAKom navodi sljedeće:

„Na temelju saznanja s radnog sastanka te iz pisanih očitovanja operatora utvrđeno je da se usluga govorne pošte pruža na različit način.“

S obzirom na utvrđeno stanje, praksa izmjene općih uvjeta poslovanja svakog pojedinog operatora javnih komunikacijskih usluga nije adekvatna, budući da se regulacija vezana uz navedenu problematiku može daleko efikasnije provesti jedinstvenim i sveobuhvatnim izmjenama, kao što je i predloženo u sklopu otvorene javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Nadalje:

„HAKOM-ovo stajalište se temelji na zaštiti korisnika, kako pozivatelja i njegovog interesa, tako i interesa pozvanog i smatra da usluge sklopljene između operatora i korisnika, a koje stvaraju troškove trećoj strani (u ovom slučaju pozivatelju) moraju biti dodijeljene samo na zahtjev korisnika. Tim rješenjem se odgovornost za troškove nastale trećoj strani prebacuje na samog korisnika po analogiji usluge govorne pošte za nepokretni priključak, „klasične telefonske sekretarice“ koju korisnici mogu sami kupiti i instalirati na svoj fiksni telefonski uređaj.“

Korisnik ne može biti odgovoran za troškove korištene usluge nastale na štetu treće strane, ukoliko sam korisnik nije pružatelj te usluge kao što je to slučaj prilikom korištenja vlastitog uređaja u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži, gdje operator vrši isključivo uslugu komutacije. Analogija s „atomatskom sekretaricom“ je štetna i neprimjenjiva u slučajevima kada se radi o usluzi govorne pošte koju pruža operator.

Nadalje:

„HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a da se u postupak uključe i ostali operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža iz razloga što trenutno nisu uočeni istovrsni problemi u pružanju dodatnih usluga.“

Obrazloženje HAKom-a nije primjereno, jer će vjerojatno dovesti do toga da se zbog kratkovidnosti u suočavanju s ovom problematikom dođe do situacije u kojoj se naknadno mora provesti dodatna izmjena regulative, što je u konačnici neučinkovita praksa.

S obzirom na navedeno, u nastavku ponovo iznosimo stav iskazan u sklopu otvorene javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga:

„... u problematiku usluga s dodanom vrijednosti pripada i usluga govorne pošte, jer prema stručnoj dokumentaciji ona definitivno spada u usluge s dodanom vrijednosti i to kao jedan od tipičnih primjera takvih usluga, s tom razlikom da se u ovom slučaju ne radi o posebnoj numeraciji i formatu brojeva.

U skladu s tim, obavezno bi je trebalo kao takvu i tretirati, u smislu da se mora omogućiti u sustavima operatora da se usluga ne naplaćuje ukoliko je poziv prekinut prije zvučnog signala, tj. ukoliko usluga nije konzumirana.

Posebna su stvar glasovne poruke koje korisnika pozivatelja (A strana) obavještavaju da se pozivani korisnik (B strana) ne javlja, koje same po sebi nemaju smisla, jer se naplaćuje informacija za koju nema nikakve potrebe koristiti napredni sustav, već se ista može pružiti isključivo tonskom signalizacijom.“

Ovakav pristup omogućava usklađivanje načina pružanja usluge govorne pošte neovisno o tome radi li se o pokretnoj ili nepokretnoj mreži.

		Igor Mavrović			
	Stručni Savjetnik za Telekomunikacije Savjetovalište za Potrošače «POTROŠAČ» - Društvo za Zaštitu Potrošača Hrvatske (Pridruženi Član Consumers International-a) Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošača (Privremeni Suradnik BEUC-a)		Expert Telecommunications Advisor Consumer Advice Office Center «CONSUMER» - Society for Consumer Protection of Croatia (Consumers International Affiliate Member) Croatian Union of The Consumer Protection Associations (BEUC Temporary Associate)		
	Adr : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48 10000 Zagreb Republika Hrvatska		Add : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48 10000 The City of Zagreb The Republic of Croatia		
	Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888 Tel : +/00 385 1 48 35 889		Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888 Tel : +/00 385 1 48 35 889		
	E-pošta : potrosac@zq.t-com.hr ; potrosac@potrosac.hr		E-mail : potrosac@zq.t-com.hr ; potrosac@potrosac.hr		
	Web-stranica : www.potrosac.hr		Web-site : www.potrosac.hr		