

Zagreb, 28.11.2011.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13

HR-10 000 ZAGREB

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 34. ZEK-a**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže 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 opsežnost izmjena teksta u odnosu na važeći Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/08, 55/11, dalje u tekstu: Pravilnik), bitna proširenja regulatornog okvira u odnosu na Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN73/08, 90/11, dalje u tekstu: ZEK), te izrazit utjecaj odredbi Prijedloga pravilnika na poslovanje operatora i cijelu industriju elektroničkih komunikacija, ovim putem izražavamo želju i zamolbu da HAKOM posebno 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 objektivan, izvršiv u razumnim rokovima, te u cilju stvarne zaštite prava korisnika, ali i prava operatora elektroničkih komunikacija, sukladno iskustvima i referencama iz zemalja EU.**

U nastavku donosimo naše komentare i prijedloge izmjena Prijedloga pravilnika:

### 1. Rok prilagodbe poslovanja operatora

S obzirom na opsežnost izmjena i dopuna Pravilnika, te s obzirom na velik broj otvorenih pitanja prezentiranih na zajedničkom sastanku svih operatora i predstavnika HAKOM-a dana 22. studenog 2011. godine, predlažemo da se Pravilnikom odredi inicijalni rok od najmanje 6 mjeseci za usklađenje poslovanja operatora, odnosno, da se za pojedine točke uvažavaju realni rokovi implementacije.

### 2. Odnos Općih uvjeta poslovanja i Uvjeta korištenja pojedine usluge

**PRIJEDLOG:**

Brisati odredbu u čl. 7. st. 2. Prijedloga pravilnika.

**OBRAZLOŽENJE:**

Mišljenja smo da, sukladno odredbama članka 41. stavka 4. ZEK-a, kojim je definirano da, citiramo, „*Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklada*“ jasno određuje da Uvjeti korištenja usluga ne predstavljaju sastavni dio Općih uvjeta poslovanja.

Štoviše, unutar ZEK-a ne nalazimo takvu odredbu kojom se Uvjeti korištenja pojedinih usluga smatraju sastavnim dijelom Općih uvjeta poslovanja.

Do sada su Uvjeti korištenja uvijek bili zaseban dio pretplatničkog ugovora, što je razvidno i iz same procedure izmjena i dopuna Uvjeta korištenja kakva se primjenjuje na Uvjete korištenja za razliku od stroge procedure izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja i Cjenika.

Štoviše, u prilog ovoj tvrdnji ide i činjenica da se Uvjeti korištenja nisu nikada posebno dostavljali HAKOM-u na uvid, niti su sukladno odredbama starog ZEK-a bili podložni obvezi javne objave u najmanje jednim dnevnim novinama, kako je to bilo obvezujuće po pitanju Općih uvjeta poslovanja i izmjena i dopuna Cjenika.

Zaključno, uvjerenja smo da Uvjeti korištenja ne predstavljaju sastavni dio Općih uvjeta poslovanja, i da bi takva definicija, kakva je u duboko primijenjena na našem tržištu, trebala ostati i dalje.

### 3. Opći uvjeti poslovanja i prijedlog Pravilnika

#### **PRIJEDLOG:**

**Operatori nemaju obvezu naknadnih ponovnih izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja, stupanjem na snagu ovog Pravilnika.**

**Brisati odredbu u čl. 7. st. 4. točki 1. Prijedloga pravilnika.**

#### **OBRAZLOŽENJE:**

Sukladno odredbama članka 42. stavka 2. i članka 118. st. 1. ZEK-a, svi operatori dužni su bili u ostavljenom roku uskladiti svoje poslovanje i Opće uvjete poslovanja s odredbama ZEK-a.

S obzirom da su u ovom trenutku, istekom ostavljenog roka, Opći uvjeti poslovanja operatora usklađeni s odredbama ZEK-a, stajališta smo da nema osnove niti potrebe da se operatorima, donošenjem novog Pravilnika, nameće obveza ponovne javne objave Općih uvjeta poslovanja, posebice iz slijedećih razloga:

- u čl. 42. st. 6. prethodno važećeg ZEK-a postojala je jasna obveza da Opći uvjeti poslovanja ne smiju biti u suprotnosti s odredbama ZEK-a i posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača, dok u sada važećem ZEK-u nema takve jasne odredbe;
- ni jednim propisom iz područja elektroničkih komunikacija operatori nisu obvezni usklađivati svoje Opće uvjete poslovanja s podzakonskim propisima, već se ta obveza želi nametnuti operatorima upravo ovim Prijedlogom pravilnika, što smatramo da nije u skladu sa smjernicama Europske komisije.
- radi sprječavanja nastanka novog dodatnog nepotrebnog troška svim operatorima, bez obzira na njihovu veličinu uslijed eventualne obveze:

○

- javne objave Općih uvjeta poslovanja u jednim dnevnim novinama, čiji zakup iziskuje značajan jednokratni trošak, a netom nakon tek objavljenih novih Općih uvjeta poslovanja u svrhu usklađenja s novim ZEK-om;
- tiskanja Općih uvjeta poslovanja u velikim količinama radi osiguranja dostupnosti istih na svim prodajnim mjestima, čiji tisak iziskuje značajan jednokratni trošak, a netom nakon tek objavljenih i tiskanih novih Općih uvjeta poslovanja u svrhu usklađenja s novim ZEK-om;

S obzirom na ovdje navedene činjenice, naš zahtjev odnosi se na brisanje teksta odredbe članka 7. stavka 4. točke 1. Prijedloga pravilnika, i ukidanje namjere nametanja obveze ponovnog naknadnog usklađivanja Općih uvjeta poslovanja operatorima, izvan okvira ZEK-a, što bi prije svega uzrokovalo nastanak novog nepotrebnog troška svim operatorima, bez obzira na njihovu veličinu i financijske mogućnosti.

#### 4. Članak 7. stavak 4.

**PRIJEDLOG:**

Članak 7. stavak 4. Prijedloga pravilnika u cijelosti brisati i zamijeniti tekstem članka 42. stavka 1. ZEK-a.

**OBRAZLOŽENJE:**

HAKOM u svom Prijedlogu pravilnika, po nama, izlazi izvan okvira ZEK-a, a time i izvan regulatornog okvira EU, odnosno, smjernica Europske komisije, prema kojima je jasno definiran obvezan sadržaj pretplatničkog ugovora (odnosno, Općih uvjeta poslovanja), koji je u cijelosti prenesen u tekst ZEK-a, točnije u odredbu članka 42. stavka 1. ZEK-a.

HAKOM u članku 7. stavku 4. Prijedloga pravilnika, neutemeljeno proširuje definicije iz smjernica Europske komisije, opširno definirajući sadržaj Općih uvjeta poslovanja kojim nameće bitno proširenje nedavno objavljenih Općih uvjeta poslovanja svih operatora, koji su u cijelosti usklađeni sa ZEK-om i mjerodavnim smjernicama Europske komisije.

#### 5. Članak 8. stavak 9.

**PRIJEDLOG:**

Članak 8. stavak 9. Prijedloga pravilnika brisati.

**OBRAZLOŽENJE:**

Predmetnim stavkom, HAKOM želi nametnuti neobjektivnu i neizvršivu obvezu operatorima da osiguraju ispravan rad telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora.

Smatramo da je ova obveza u potpunosti nerealna, i neizvršiva, iz slijedećih razloga:

- operator ne može ni na koji način utjecati na ispravnost rada telekomunikacijske terminalne opreme, jer istom ne može upravljati, i jer je ista isključivo korištena od strane korisnika,
- ispravnost rada telekomunikacijske terminalne opreme je zajamčena od strane samog proizvođača ili dobavljača opreme, nikako od strane operatora, te korisnik svoja prava potražuje isključivo temeljem jamstvenog lista i vezanih prava,
- uvjetovanje operatorima da osiguraju ispravan rad telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora je nerealno, neobjektivno, posebice iz razloga što jamstvene rokove određuju isključivo proizvođači i dobavljači takve opreme, i što ovim Prijedlogom pravilnika, HAKOM želi nametnuti da operatori skrate razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, na uštrb korisnika, kojima će se uslijed skraćivanja razdoblja bitno pogoršati uvjeti i načini kupnje tih uređaja, i samim time postati bitno manje dostupni krajnjim korisnicima, što će imati izrazito negativne posljedice na cjelokupno tržište.

## 6. Članak 8. stavak 10.

### **PRIJEDLOG:**

**Članak 8. stavak 10. Prijedloga pravilnika brisati.**

**Podredno, ukoliko HAKOM ne uvaži stvarno nepostojanje pravila i takve prakse u EU, izmijeniti na način da isti glasi:**

(10) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj na rad unutar vlastite mreže samo u slučaju ako ga pretplatnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator je obavezan po isteku ugovorne obveze pretplatniku, **na zahtjev pretplatnika, omogućiti** daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama, **uz predocjenje računa o kupnji mobilnog uređaja.**

**Pri tom, operator ima pravo naplatiti stvarne troškove otključavanja mobilnog uređaja, koje će definirati Cjenikom.**

### **OBRAZLOŽENJE:**

Otključavanje i zaključavanje mobilnih uređaja za korištenja u jednoj odabranoj mreži, po nama, nikako nije u domeni ZEK-a.

Štoviše, smjernice Europske komisije nalažu obvezu operatorima da opišu ograničenja u korištenju terminalne opreme, ali ni na koji način ne nalažu obvezu operatorima na otključavanje mobilnih uređaja, a posebice ne besplatno.

Unutar Telekom Austria Grupe izvršili smo provjeru postojanja takve ili slične regulacije, te ovim putem potvrđujemo i naglašavamo da u zemljama EU i ostalim zemljama (Austrija, Slovenija, Srbija, Makedonija, Lichtenstein, Bjelorusija) u kojima djeluju operatori Telekom Austria Grupe, ovakva regulacija ne postoji.

Smatramo da se zakonske odredbe moraju tumačiti u smislu da Agencija nema nadležnost u pogledu regulacije djelatnosti koje ne predstavljaju elektroničke komunikacije, kakva je na primjer prodaja terminalne opreme, ili pružanje sadržaja, dodjela ovlaštenja djelatnosti u elektroničkim medijima i sl.

Konkretan primjer, je prijedlog da se reguliraju odredbe vezane za ograničavanje uporabe terminalne opreme u pokretnim mrežama, u smislu postojanja pretplatničkih ugovora s minimalnim trajanjem ili unaprijed plaćenih usluga.

Naime, s obzirom na postojeću odredbu članka 21. Direktive o univerzalnoj usluzi i člankom 42. ZEK-a (– podatke o svim ograničenjima u uporabi terminalne opreme u mreži operatora), propisano je:

*„The contract shall specify in a clear, comprehensive and easily accessible form at least:*

*...*

*(b) the services provided, including in particular*

*...*

*- any restrictions imposed by the provider on the use of terminal equipment supplied;“*

čime se utvrđuje da ugovorom moraju na jasan i jednostavan način biti opisane zabrane nametnute od strane davatelja usluge na terminalnu opremu koja je dana korisniku, dok se u istom smislu u recitalu 24 Direktive o pravima građana navodi:

*(24) With respect to terminal equipment, the customer contract should specify any restrictions imposed by the provider on the use of the equipment, such as by way of "SIM-locking" mobile devices, if such restrictions are not prohibited under national legislation, and any charges due on termination of the contract, whether before or on the agreed expiry date, including any cost imposed in order to retain the equipment.*

Odnosno ukupno gledajući, nigdje se ne daje pravo regulatornom tijelu da definira uvjete za zabrane oko uporabe opreme (uvjete korištenja opreme), nego se samo zahtijeva da **zabrane, ukoliko postoje i ukoliko nisu zakonski onemogućene, budu jasno istaknute u ugovorima.**

Također, ne nalazimo da bi se ZEK-om ili direktivama, mogla dovesti u vezu ograničenja u uporabi opreme i postojanje ugovora s minimalnim trajanjem, a još manje postojanje ograničenja u uporabi opreme i ugovora o unaprijed plaćenju usluzi.

Na koncu, ni samim ZEK-om nije ni dano pravo Agenciji da ovim pravilnikom propisuje odredbe u vezi ukidanja ograničenja za korištenje terminalne opreme.

Prijedlog Vipneta je da Agencija preispita utemeljenost odredbi o mjerama koje operatori trebaju provesti s obzirom na zabrane u uporabi terminalne opreme, odnosno njihovu usklađenost sa odredbama ZEK-a i europskih direktiva, te da utvrdi kako iste treba brisati.

HAKOM u svom Prijedlogu pravilnika ni na koji način ne nalaže obvezu otključavanja uređaja koje prodaju drugi distributeri i prodavači uređaja, te na taj način dovodi operatore u neravnopravan i diskriminirajući položaj na tržištu kao poduzetnika. Postavlja se i dodatno pitanje zašto se na sličan način ne reguliraju i obveze po pitanju tzv. tablet uređaja, prijenosnih računala i sl.

Zaključavanje mobilnih uređaja je sastavni dio *software*-a mobilnih uređaja, koji dolaze takvi prilikom isporuke od strane proizvođača ili dobavljača te opreme. Vipnet prodaje mobilne uređaje s tvornički definiranim zaključavanjem na jednu mrežu, te stoga Vipnet ne zaključava mobilne uređaje, niti je u mogućnosti zaključati iste u slučaju sklapanja ugovora s ugovornom obvezom. Da je tome tako, tada bi Vipnet bio u mogućnosti definirati zaključavanje i/ili otključavanje mobilnog uređaja kao uslugu sa svim zakonitostima usluge aktivacije i/ili deaktivacije, a to nismo u mogućnosti.

Ovu tematiku otključavanja i zaključavanja mobilnih uređaja na jednu mrežu možemo usporediti sa unaprijed instaliranim „*wallpaperima*“ ili predlošcima pozadinskih slika ili melodijama, te uklanjanje istih nije usluga koju Vipnet može uopće ponuditi, već ista predstavlja *software*-ski zahvat i nema nikakve veze s ugovornom obvezom.

U svakom slučaju, sasvim je jasno da se u slučaju otključavanja zaključanog mobilnog uređaja radi o zahvatu na *software*-u mobilnog uređaja, čija kupovina i održavanje nije besplatno, čije licence za uporabu imaju svoj trošak i rok valjanosti, pri čemu je operator prinuđen osigurati *software* za otključavanje svih proizvođača mobilnih uređaja, ali i tipova odnosno vrsta uređaja istog proizvođača.

Štoviše, postupak otključavanja mobilnog uređaja iziskuje određeno utrošeno radno vrijeme stručno osposobljene osobe operatora, iz čega jasno proizlazi da operator mora imati pravo na naplatu određenih troškova otključavanja mobilnih uređaja, koji će uključivati troškove aplikativnih sustava, softvera i licenci pojedinih proizvođača, ali i radnog vremena stručno osposobljene osobe operatora.

Moramo skrenuti pozornost na neke činjenice, s kojima, bojimo se, HAKOM nije dovoljno upoznat. Operativno, otključavanje nekih vrsta i tipova uređaja nije samo stvar „ukucavanja“ ključa za otključavanje, već isti zahtijevaju uključanje servisnog centra i posebnog licenciranog (autentičnog) *software*-a za otključavanja (npr. Vodafone 236), dok su neki drugi uređaji vrlo specifični kao mobilni uređaji unutar usluge „Auto nadzora“, ili „Homebox“, te za njih nemamo nikakve mogućnosti otključavanja.

Naplata usluge otključavanja mobilnih uređaja je pravo operatora da podmire svoje troškove koji nastaju temeljem zahtjeva korisnika. Molimo HAKOM da uzme u obzir činjenicu da Vipnet prodaje na godišnjoj razini oko 500.000 uređaja, i da sam postupak otključavanja uređaja može trajati u prosjeku 15 minuta, što će stvoriti ogroman pritisak i opterećenje prodajnih mjesta Vipneta, i uzrokovati pad kvalitete ostalih prodajnih usluga.

## 7. Članak 8. stavak 13.

### PRIJEDLOG:

**Članak 8. stavak 13. Prijedloga pravilnika izmijeniti na način da isti glasi:**

(13) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavijestiti pretplatnika usluge pisanim ili **usmenim** putem, u roku od **najmanje osam (8) dana** prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.

## OBRAZLOŽENJE:

HAKOM je uvođenjem obveze obavještanja korisnika točno 8 dana prije isteka probnog razdoblja uzrokovao da se bitno smanjila ponuda probnog korištenja usluge, pošto obavještanje u danom roku od obveznih 8 dana nije realno izvršivo, posebice u slučajevima kada se radi o korisnicima npr. Homebox prepaid usluga u nepokretnoj mreži kada korisnika nije nikako moguće obavijestiti. Dodatni problem nastaje u slučajevima obavještanja korisnika kada rok od 8 dana pada na neradni dan. Iz svih tih razloga, operatori koji su ostali nuditi probni rok za korištenje usluge, objektivno nisu više u mogućnosti ponuditi i duže probne rokove (npr. 15 dana, ili 30 dana), pošto im obavještanje korisnika točno 8 dana unaprijed zaista predstavlja nepremostivu prepreku. Smatramo da je predmetna obveza nanijela štetu tržištu.

Dodatno, molimo da HAKOM ne mijenja odredbu iz trenutno važećeg Pravilnika, kojom je moguće korisnike o isteku probnog razdoblja obavijestiti i usmenim putem, odnosno, pozivom službe za korisnike.

## 8. Članak 10. stavak 1. točka 1.

### PRIJEDLOG:

**Članak 10. stavak 1. točku 1. Prijedloga pravilnika izmijeniti na način da isti glasi:**

1. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,

### OBRAZLOŽENJE:

HAKOM u svom Prijedlogu pravilnika daje pravo korisniku - neplatiši da koristi predmetnu odredbu Pravilnika, kako bi mogao zahtijevati ponovno uključivanje usluga koje su mu isključene upravo uslijed neizvršavanja obveza korisnika za plaćanjem obveza, te ukida mogućnost operatoru da osigura naplatu potraživanja od strane evidentiranog korisnika koji ne ispunjava svoje ugovorne obveze.

Smatramo da je **ova odredba Prijedloga pravilnika nepoštena odredba prema operatorima**, i da ovim Prijedlogom pravilnika HAKOM staje na stranu korisnika – neplatiša, ili korisnika koji koriste razne prijevorne postupke prema operatorima.

## 9. Članak 20. stavak 3.

### PRIJEDLOG:

**Članak 20. stavak 3. Prijedloga pravilnika izmijeniti na način da isti glasi:**

(3) U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid ugovora operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i **to u rokovima određenim Općim uvjetima poslovanja.**

## **OBRAZLOŽENJE:**

Predloženom odredbom Prijedloga pravilnika HAKOM dovodi operatore u nemoguću poziciju u praksi. Korisnik može zahtijevati raskid ugovora pri samom kraju radnog vremena, u kasnim večernjim satima na prodajnom mjestu, npr. u 19:58 sati, i operator nikako nije u mogućnosti raskinuti ugovor u danu u kojem je raskid zatražen. Stoga molimo da se osigura minimalno potreban rok, već određen unutar Općih uvjeta poslovanja.

### **10. Članak 24. stavak 1.**

#### **PRIJEDLOG:**

**Članak 24. stavak 1. i sve tri točke stavka 1. Prijedloga pravilnika izmijeniti na način da se riječi „krajnji korisnik“ zamjene s riječju „pretplatnik“.**

#### **OBRAZLOŽENJE:**

Predmetne odredbe koje se nalaze u trenutno važećem Pravilniku odnose se samo na pretplatnike, te se iste, i ovim Prijedlogom pravilnika proširene, moraju i dalje odnositi samo i isključivo na pretplatnike.

Dodatno, odredba članka 24. stavka 1. točke 2. ne može se ni na koji način odnositi na prepaid korisnike, s obzirom na temeljenje ove odredbe na minimalnoj mjesečnoj potrošnji ili mjesečnoj naknadi.

Konačno, odredba članka 24. stavka 1. točke 3. ne može se ni na koji način odnositi na prepaid korisnike, s obzirom na temeljenje ove odredbe na nedospjela potraživanja za tekuće vremensko razdoblje, što je u slučaju prepaid korisnika nemoguć slučaj.

### **11. Članak 24. stavak 1. točka 2.**

#### **PRIJEDLOG:**

**Članak 24. stavak 1. točku 2. Prijedloga pravilnika brisati.**

**Podredno, potrebno vrijeme za implementaciju te obveze je najmanje 6 mjeseci.**

#### **OBRAZLOŽENJE:**

Svi operatori implementirali su svoje obveze o nadzoru uobičajenog ponašanja krajnjih korisnika i njihovom obavještanju, iz važećeg Pravilnika.

Vipnet je dodatno osigurao upozoravanje korisnika o neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga i prema korisnicima koji su aktivni u razdoblju kraćem od 3 mjeseca, na način da smo implementirali tzv. limite obavještanja u slučajevima dosezanja određene razine mjesečne potrošnje, te smo uvjerenja da smo na taj način u cijelosti osigurali pravovremenu i cjelovitu zaštitu korisnika od moguće zlouporabe ili neovlaštenog korištenja.



Dodatno, radi osiguranja ravnopravne tržišne utakmice i izbjegavanja izravnog utjecaja na tržišni nastup Vipneta, smatramo da bi **uvođenje predmetne odredbe imalo bitnog utjecaja na trenutnu tržišnu ponudu Vipneta.**

Naime, Vipnet na tržištu nudi tarife s vrlo malim mjesečnim naknadama, od 25 kn i 50 kn, i velik broj korisnika zaista i koristi takve tarife. U slučaju obveze primjene odredbe članka 24. stavka 1. točke 2. Vipnet bi bio prinuđen obavještavati velik broj korisnika u slučaju potrošnje već na razini 50 kn mjesečno. To bi praktički uzrokovalo da bi korisnici u prvim mjesecima korištenja svoje izabrane tarife primali učestale obavijesti operatora iako se realno radi o izrazito niskim razinama potrošnje, što bi svakako imalo za posljedicu opravdano nezadovoljstvo korisnika i odustajanje korisnika za daljnjim korištenjem takvih tarifa. Ujedno bismo zasigurno bili svjedoci bitno povećane količine pritužbi korisnika na ove „uznemiravajuće“ obavijesti.

Moramo napomenuti da je svim korisnicima dostupna informacija o trenutnoj potrošnji na pojedinačni zahtjev kroz koju mogu na jednostavan način zadovoljiti svoju potrebu za uvidom u stanje troškova, pa zbog toga nametanje ovakve obveze smatramo nepotrebним. Također **nismo u mogućnosti utvrditi temeljem koje odredbe ZEK-a ili europskih direktiva bi se ovakva obveza utvrđivala Prijedlogom pravilnika.**

Ukoliko će HAKOM inzistirati na provedbi prijedloga ove odredbe, Vipnet će moći implementirati traženo u **razdoblju od najmanje 6 mjeseci od stupanja na snagu ovakvog Pravilnika.**

## 12. Članak 24. stavak 1. točka 3.

### PRIJEDLOG:

Članak 24. stavak 1. točku 3. Prijedloga pravilnika izmijeniti na način da isti glasi:

3. operator javnih komunikacijskih usluga može tek nakon upozorenja krajnjem korisniku obustaviti pružanje određene usluge.

### OBRAZLOŽENJE:

Vipnet je, sukladno odredbama važećeg Pravilnika, implementirao traženu obvezu slanja upozorenja krajnjem korisniku i eventualnog obustavljanja pružanja usluga.

Međutim, korisnik je danas dužan podmiriti neplaćena dugovanja temeljem kojih je bio privremeno isključen s obzirom na sumnju na zlouporabu i neovlašteno korištenje.

HAKOM ne smije izmijeniti dosadašnju regulaciju iz važećeg Pravilnika, jer će time HAKOM u svom Prijedlogu pravilnika dati pravo korisniku - neplatiti da koristi predmetnu odredbu Pravilnika, kako bi mogao zahtijevati ponovno uključivanje usluga koje su mu isključene upravo uslijed neizvršavanja obveza korisnika za plaćanjem obveza, te ukida mogućnost operatoru da osigura naplatu potraživanja od strane evidentiranog korisnika koji ne ispunjava svoje ugovorne obveze.

Naime, ukoliko će korisnik s visokim iznosom dugovanja imati pravo zatražiti ponovno uključenje bez obveze podmirenja tako velikih nastalih dugovanja, otvorit će se mogućnost zlonamjernih korisnicima koji je na nezakonit način iskoristiti svoja prava iz Prijedloga pravilnika, na štetu

operatora. U konačnici, rezultat provedbe ove predložene odredbe bit će nastanak velikog broja zlonamjernih korisnika koji ni na koji način neće biti prisiljeni podmiriti svoja dugovanja, te će operatorima biti onemogućena svaka mogućnost pravovremene reakcije i podmirenja tako velikih dugovanja.

### 13. Članak 24. stavak 8. točka 4.

#### PRIJEDLOG:

Članak 24. stavak 8. točku 4. Prijedloga pravilnika nužno je izmijeniti na način da isti glasi:

4. zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijских poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom, na način da zabranu osiguraju operatori usluga s posebnom tarifom.

**Zabranu slanja i/ili primanja SMS i MMS poruka treba realizirati na strani operatora usluge s posebnom tarifom.**

**Podredno, potrebno vrijeme za implementaciju te obveze je najmanje 9 mjeseci, realno 12 mjeseci.**

#### OBRAZLOŽENJE:

Kao što smo već ovu točku obrazložili i na zajedničkim sastancima s predstavnicima HAKOM-a, mrežni sustavi Vipneta rade u skladu ETSI/3GPP normi, a njima ovakav slučaj nije definiran.

ETSI/3GPP norma (3GPP TS 23.040 V10.0.0 (2011-03)) definira adresnu manipulaciju na razini GT/SPC (Global Title/Signalling Point Code) adrese i ne ulazi u adresnu manipulaciju na razini A ili B broja. Samim time proizvođači opreme na tržištu u svom standardnom portfelju ne nude rješenje koje bi zadovoljilo ovaj zahtjev, a to znači da i operatori nisu u mogućnosti izvršiti zahtijevano.

Podredno, u slučaju da HAKOM ostane pri svom zahtjevu, pretpostavke je da će VIPnet biti primoran na dodatnu investiciju iznosa od 200.000-300.000 EUR s rokom implementacije od 9-12 mjeseci.

U cilju osiguranja izvršenja ove odredbe, kako smo i predlagali na zajedničkim sastancima, predlažemo slijedeće: **Zabranu slanja i/ili primanja SMS i MMS poruka treba realizirati na strani operatora usluge s posebnom tarifom.** U ovom slučaju bi operator prosljedio svaki takav zahtjev operatoru usluga s posebnom tarifom, koji je i odgovoran za pružanje dotične usluge.

Mišljenja smo da jedino pružatelj usluga na svojoj aplikaciji, kojom pruža usluge s posebnom tarifom, može u potpunosti zabraniti slanje/primanje poruka prema pojedinom ili od pojedinom pretplatničkog broja, jer iz iskustva znamo da u slučaju bilo kakve blokade prometa od i prema aplikaciji, ista ubrzo počinje koristiti druge SMS/MMS poslužitelje u svijetu i samim time gubimo mogućnost bilo kakve blokade.

#### 14. Članak 24. stavak 11.

##### **PRIJEDLOG:**

Članak 24. stavak 11. Prijedloga pravilnika potrebno je brisati.

Upozoravamo da je u Prijedlogu pravilnika i zadnji stavak označen kao (11), na kojeg se ovaj komentar ne odnosi.

Podredno, potrebno vrijeme za implementaciju te obveze je najmanje 9 mjeseci, realno 12 mjeseci.

##### **OBRAZLOŽENJE:**

Budući je razvidno da je uvođenje ove odredbe inicirano željom dodatnog informiranja korisnika o trenutnoj potrošnji ili potencijalno ograničavanjem potrošnje skrećemo pažnju da već postoje primjereni mehanizmi koji omogućavaju praćenje potrošnje korisnika i upozoravanje kada potrošnja dosegne definirane granice (obavijest o povećanoj potrošnji).

Dodatno korisnicima je na raspolaganju Usluga određivanja limita potrošnje u okviru koje korisnik može limitirati svoju potrošnju na željenom iznosu i tako biti siguran da neće prijeći željeni iznos potrošnje.

U smislu kontrole trenutne potrošnje pretplatnik u svakom trenutku može provjeriti svoju trenutnu potrošnju putem: web-a (Uslugom Moj Vip), mobilnog interneta (stranica Vodafone live), pozivom službi za korisnike (IVR/agent) i putem SMS-a.

Zbog opisanih postojećih mogućnosti korisnika da nadziru troškove, smatramo da je uvođenje dodatne obveze izvještavanja zaista nepotrebna i neobjektivna te da predstavlja nametanje neopravdanih troškova operatorima, koji bi takvu mjeru trebali implementirati povrh već postojećih mjera.

**Smatramo da bilo koji operator može temeljem vlastite poslovne odluke u svoju ponudu uvrstiti takvu mjeru, odnosno da njeno uvođenje treba ostaviti poslovnim odlukama operatora i tržišnim procesima, a korisnik će tada imati mogućnost izbora, naravno uz istovremeno osiguravanje implementacije mjere koje omogućuju neometanu promjenu operatora sukladno čl. 30. Direktive o univerzalnoj usluzi.**

Nadalje, u cilju što objektivnijeg prikazivanja stvarnog stanja, ovdje u nastavku pojašnjavamo trenutno stanje tarifa koje nudimo našim korisnicima, a s ciljem da HAKOM na što konkretniji način uvidi neobjektivnost predložene odredbe.

**„Bez limita“ tarife** - korisnik dobiva neograničene minuta razgovora i neograničene SMS poruke ovisno o tarifnom modelu

U iznos mjesečne naknade „Bez limita“ tarifa uključene su neograničene minute unutar Vip mreže i dodatno ovisno o odabranom tarifnom modelu neograničene minute prema nacionalnim fiksnim mrežama unutar Hrvatske, te neograničeni broj SMS poruka prema svim mobilnim mrežama unutar Hrvatske. Obzirom na ovakav koncept tarifa unutar kojeg korisnik dobiva neograničen

promet prema određenim destinacijama smatramo da nije moguće/potrebno obavještavati korisnika o iskorištenosti nečeg što mu je već dostupno neograničeno.

Npr. u okviru „Bez limita 50“ tarife, za iznos mjesečne naknade od 50 kn korisnik dobiva neograničene minute unutar Vip mreže.

Obzirom da su navedene minute unutar Vip mreže neograničene korisnik ih može koristiti koliko želi (u skladu sa „fair usage policy“) pa zapravo nikada nećemo biti u situaciji obavijestiti korisnika da je potrošio navedene uključene neograničene minute.

Vezano na ovo objašnjenje i primjer smatramo kako ovaj koncept tarifa nije pogodan/prikladan za obavještavanje o iskorištenosti iznosa tarifnog paketa.

„Vip Ideal“ tarifa - temeljem iznosa mjesečne naknade korisnik dobiva neograničene minute razgovora unutar Vip mreže.

Situacija je jednaka kao i kod „Bez limita“ tarifa – korisnik ima neograničene minute prema navedenoj destinaciji i u situaciji normalne potrošnje nikada neće dosegnuti nikakvo ograničenje temeljem čega bi ga trebali obavijestiti o dosegnutom iznosu.

U tom smislu smatramo kako niti ovdje nije prikladno/potrebno obavještavanje o iskorištenosti iznosa tarifnog paketa.

Ukoliko je uvođenje ove odredbe inicirano potrebom za kontrolom potrošnje skrećemo pažnju da na „Vip Ideal“ tarifi korisnik odabere i limit potrošnje na pretplati, čime ograničava svoju potrošnju na pretplatničkom dijelu računa i na taj način ostvaruje potpunu kontrolu svoje potrošnje.

Korisnicima „Vip Ideal“ tarife kao i ostalim pretplatnicima također je u svakom trenutku na raspolaganju mogućnost provjere trenutne potrošnje i stanja na pretplatničkom i Vipme dijelu računa putem: web-a (Uslugom Moj Vip), mobilnog interneta (stranica Vodafone live), pozivom službi za korisnike (IVR/agent), putem SMS-a i USSD-a.

## 15. Članak 30. stavak 2.

### **PRIJEDLOG:**

Članak 30. stavak 2. Prijedloga pravilnika nužno je u cijelosti brisati.

### **OBRAZLOŽENJE:**

Unutar Telekom Austria Grupe izvršili smo provjeru postojanja takve ili slične regulacije, te ovim putem potvrđujemo i naglašavamo da u zemljama EU i ostalim zemljama (Austrija, Slovenija, Srbija, Makedonija, Lichtenstein, Bjelorusija) u kojima djeluju operatori Telekom Austria Grupe, ovakva regulacija ne postoji.

Obveza osiguranja probnog razdoblja korištenja širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže kako je predložena Prijedlogom pravilnika je neobjektivna i neizvršiva na predloženi način, te je nikako ne možemo prihvatiti.

Usluga mobilnog pristupa internetu, kao što i samo ime govori, omogućava korisniku pristup internetu nevezano za fiksnu lokaciju. Samim time, jasna je i objektivna pretpostavka da se pristup internetu putem pokretnih mreža koristi ne na jednoj lokaciji, već na više lokacija.

Samim time, slabija pokrivenost efektivnim signalom pokretne mreže na određenoj mikrolokaciji ne smije i ne može biti osnova za uvođenje obveze probnog razdoblja.

Prilikom prodaje usluge pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže na prodajnom mjestu se provjerava i pokrivenost lokacije – adrese na kojoj će korisnik najčešće koristiti uslugu. Rezultat provjere se komunicira pa korisnik ima mogućnost ne uzimanja usluge ukoliko bi mogao imati problema s pokrivenošću dovoljno kvalitetnim signalom. Karta pokrivenosti 2G i 3G signalom dostupna je i na našoj internetskoj stranici.

U slučaju neispravnog uređaja postoji standardna procedura koja uključuje obveznu dijagnostiku, odnosno popravak uređaja.

Nametanje obveze operatorima pokretnih mreža da moraju dati probno razdoblje korištenja uslugom pristupa internetu otvara vrata zlonamjernim korisnicima koji će na izrazitu štetu operatora moći zlorabiti predmetnu predloženu odredbu Pravilnika. Ovako **predloženom odredbom Prijedloga pravilnika dati će se pravo zlonamjernim korisnicima da uzimaju usluge širokopojasnog pristupa internetu na probno razdoblje**, npr. tijekom godišnjih odmora, iskoriste istu, i nakon toga je vrate koristeći pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade.

Predložena odredba nije nikako prihvatljiva Vipnetu.

Njom se operatori dovode u iznimno loš položaj, jer bi morali, nakon proteka probnog razdoblja, i „nezadovoljstva korisnika uslugom“, preuzeti uređaj za pristup internetu, koji je korištenjem od strane korisnika sada rabljen.

**Vipnet, a uvjereni smo i nijedan drugi operator, ne može prihvatiti povratno preuzimanje rabljene opreme**, koju faktički nikome ne može dalje prodati, te će se ovakvom odredbom operatorima nametnuti ogromni troškovi nabavke opreme, što će u konačnici imati za posljedicu da se širokopojasni pristup internetu u pokretnim mrežama više neće moći kupovati uz uvjet minimalnog trajanja ugovora, a što će značiti da će korisnici morati kupovati uređaje za pristup predmetnoj usluzi jednokratnim uplatama.

**Utjecaj ovakve predložene obveze imat će nemjerljive negativne posljedice i na daljnju penetraciju mobilnog interneta i ispunjenje visokoambicioznih ciljeva Strategije širokopojasnog pristupa Vlade RH i strateškog dokumenta Europske komisije pod nazivom „Digital Agenda for Europe“.**

Dodatno, u slučaju uvođenja ovakve obveze operatorima pokretnih mreža, bit ćemo prinuđeni korisnicima **naplatiti stvarno prenesene podatke u probnom razdoblju**, kao i cjelokupni trošak terminalne opreme koju korisnik uzima u probnom razdoblju.

Stoga predlažemo HAKOM-u da u cijelosti izbriše ovaj stavak, i da predmetnu tematiku prepusti slobodnom tržišnom natjecanju prisutnih operatora pokretnih mreža.

## 16. Članak 33. stavak 6.

### PRIJEDLOG:

Nužno je u brisati tekst „u sklopu posebnih promotivnih akcija operatora“, tako da ista glasi:

„(6) Krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora.“

### OBRAZLOŽENJE:

Smatramo da je postojeća odredba bez dodatnog teksta o promotivnim akcijama, dovoljna kako bi se jednoznačno i jasno utvrdilo da bilo kakva uplata operatora na račun nije podložna povratu krajnjem korisniku, kako se u pojedinom slučaju ne bi nepotrebno otvorila mogućnost za nesporazume radi li se ili ne o posebnoj promotivnoj akciji, ali i nova mogućnost prijevornim radnjama na tržištu.

## 17. Članak 34. stavak 1.

### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 1. Prijedloga pravilnika potrebno je izmijeniti i dopuniti na način da isti glasi:

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u pretplatničkom ugovoru navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu, ukoliko iste pružaju putem vlastite pristupne mreže temeljene na tehnologiji bakrene parice ili FTTH. Ukoliko operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži pruža usluge širokopojasnog pristupa internetu putem veleprodajnih usluga reguliranog operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu, obveza navođenja minimalne brzine postoji za reguliranog operatora sa značajnom tržišnom snagom. Ukoliko operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži pruža usluge širokopojasnog pristupa internetu uporabom radiofrekvencijskog spektra (2G/3G tehnologije), obveza navođenja minimalne brzine ne postoji.

### OBRAZLOŽENJE:

Operatori nepokretnih mreža koji pružaju usluge pristupa internetu korištenjem radiofrekvencijskih resursa, odnosno, putem 2G/3G tehnologija (npr. Homebox), nisu nikako u mogućnosti navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa, s obzirom na komentare na članak 34. stavak 2. Prijedloga pravilnika, u nastavku ovog dokumenta.

Podredno, ukoliko bi se svim operatorima javnih nepokretnih komunikacijskih mreža koji su ujedno i Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Bitstream) i Standardne ponude HT d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL), nametnule obveze garantiranja minimalnih brzina i oglašavanja istih, i davanja mogućnosti korisniku da besplatno promjeni paket/brzinu na nižu, nalazimo neophodnim da se u tom cilju, a prije definiranja takvih obveza, HT-u definiraju i jasne i nedvojbene sukladne obveze unutar veleprodajnih uvjeta – Standardnih ponuda da za svaku pojedinačnu paricu Operatoru korisniku dostavlja podatak o stvarno raspoloživim brzinama prijenosa podataka.

Kako smo detaljno obrazložili HAKOM-u u našem dopisu od 22. listopada 2010. godine, i ovim putem ponovno skrećemo pozornost da operatori nepokretne javne komunikacijske mreže koji su, u svrhu pristupa do krajnjeg korisnika i pružanje usluga širokopojasnog pristupa internetu, ujedno i Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Bitstream) i/ili Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL), nisu nikako u mogućnosti znati i jamčiti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu.

- U konkretnom slučaju praktične uporabe tzv. Bitstream veleprodajne usluge HT-a, jasno je razvidno da minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu kao i stvarne linijske brzine, uvjetovane kvalitetom pristupne bakrene mreže HT-a i parametrima kvalitete xDSL tehnologije može poznavati i njima upravljati isključivo HT;
- Ukoliko bi se svim operatorima javnih nepokretnih komunikacijskih mreža koji su ujedno i Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Bitstream) nametnule obveze garantiranja minimalnih brzina i oglašavanja stvarnih linijskih brzina, i davanja mogućnosti korisniku da besplatno promjeni paket/brzinu na nižu, nalazimo neophodnim da se u tom cilju, a prije nametanja takvih obveza, HT-u nametnu takve obveze unutar veleprodajnih uvjeta – Standardnih ponuda, na način da HT:
  - Prilikom aktiviranja/izdvajanja pojedine ULL parice izvrši obvezna mjerenja stvarnih i minimalnih brzina za svaki pojedini zahtjev i mjerne podatke dostavi Operatoru korisniku,
  - Prilikom aktiviranja pojedinog Bitstream pristupa izvrši obvezna mjerenja stvarnih i minimalnih brzina za svaki pojedini zahtjev i mjerne podatke dostavi Operatoru korisniku.

## 18. Članak 34. stavak 2.

### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 2. Prijedloga pravilnika nužno je brisati.

### OBRAZLOŽENJE:

Unutar Telekom Austria Grupe izvršili smo provjeru postojanja takve ili slične regulacije, te ovim putem potvrđujemo i naglašavamo da u zemljama EU i ostalim zemljama (Austrija, Slovenija, Srbija, Makedonija, Lichtenstein, Bjelorusija) u kojima djeluju operatori Telekom Austria Grupe, ovakva regulacija ne postoji.

Mobilnost korisnika i funkcionalnost pokretnih mreža onemogućavaju garantiranje minimalnih brzina širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim mrežama.

S obzirom na mobilnost korisnika i nemogućnost 100% pokrivanja uslugom cijelog teritorija RH (a posebice „indoor“ pokrivanja unutar građevina) minimalna brzina koja bi se mogla jamčiti i definirati unutar pretplatničkog ugovora je 1 kb/s ili točnije 0 kb/s.

Kako smo detaljno obrazložili HAKOM-u u našem dopisu od 22. listopada 2010. godine, i ovim putem ponovno skrećemo pozornost na **nemogućnost garancije minimalne brzine prijenosa u mobilnim komunikacijama 2G/3G**

- Svi Vipnetovi paketi, koji uključuju podatkovnu uslugu ne prodaju brzinu propusnosti nego isključivo količinu podataka ili pristup određenom servisu – ovakav model paketa se temelji na činjenici da **mobilnost korisnika onemogućava garantiranje brzina**, temeljem ograničenja koja su nabrojana u nastavku;
- Praćenje povećanja podatkovnog prometa i pravovremeno proširivanje kapaciteta je jedan od temeljnih aktivnosti tvrtke i jedan od temeljnih čimbenika percepcije kvalitete podatkovne usluge korisnika. U posljednjih nekoliko godina, udvostručavamo podatkovne kapacitete (na godišnjoj razini) naše mreže, kako bi se slijedili trend porasta broja korisnika i povećanja podatkovnog prometa po korisniku. Mehanizmi proširenja su granulirani do razine odašiljača, čime se povećava brzina reakcije na eventualna zagušenja u dijelu mreže;

#### **Ograničenost zemljopisnog pokrivanja s raznim vrstama tehnologija**

- Kao tržišni lider u ovom segmentu, kontinuirano se uvode *najnoviji evolucijski koraci HSPA i EDGE tehnologija*, kako bi se osiguravali najnoviji dosezi u domeni paketskih usluga. Intenzivan razvoj Dual-Carrier HSPA pokrivanja (42Mbps propusnosti po odašiljaču, dostupno u 24 hrvatska grada) nedvojbeno potvrđuju ovu činjenicu.

**Bežični Broadband je fokusiran na osiguravanje paketskih usluga visoke razine, pri čemu su njegove mogućnosti definirane i s nekoliko objektivnih ograničenja:**

- **Položaj korisnika unutar područja pokrivanja jednog odašiljača** - bežični broadband se temelji na standardiziranim radio tehnologijama (GSM i UMTS, temeljem 3GPP standarda), kojima se *osigurava održavanje radio veze u pokretu*, pri čemu je jedna od varijabli u njima i propusnost paketskih usluga koje su realizirane ovim putem (EDGE na GSM-u, HSPA na UMTS-u). Drugim riječima, u ovisnosti o položaju korisnika u području pokrivanja jednog odašiljača ovisi i raspoloživa brzina veze prema njemu – korisnik u lošim radio uvjetima (podrumi, položaj duboko unutar zgrade, ...) će imati ograničene radio resurse, a time i brzinu pristupa internetu.
- **Broj korisnika unutar područja pokrivanja jednog odašiljača** – korisnici bežičnih podatkovnih usluga su, prirodom usluge pokretni. Na taj način je moguće da se u pojedinom dijelu dana, u području pokretanja istog odašiljača, nađe samo nekoliko istovremenih korisnika, dok u narednom trenutku taj broj može biti višestruko veći. Iako su mehanizmi iskorištenja radio resursa, u kontekstu efikasne raspodjele između više istovremenih korisnika dovedeni na vrlo visoku razinu (preraspodjela resursa se, na HSPA događa svake 2ms, temeljem zahtjeva za propusnošću pojedinog korisnika), nije moguće osiguravati uvijek jednake vrijednosti linijske brzine, po korisniku, pa ni garantirati minimalne brzine prijenosa. Dimenzioniranje svakog odašiljača za maksimalno opterećenje je i tehnološki nemoguće.

**Temeljem ovdje iznesenih činjenica, uvjerenja smo da operatori javnih komunikacijskih mreža koji za pristup do krajnjeg korisnika koriste 2G/3G pristupne tehnologije nije objektivno niti razumno nametati obveze garantiranja minimalnih brzina širokopojsnog pristupa internetu, niti nametanja obveza oglašavanja minimalnih brzina.**



Ali, u cilju sprječavanja ikakve mogućnosti zavaravanja korisnika, uvjerenja smo da bi kada se radi o pokretnim brzinama, operatori javnih komunikacijskih mreža koji za pristup do krajnjeg korisnika koriste 2G/3G pristupne tehnologije mogli oglašavati jedino maksimalne moguće brzine širokopojasnog pristupa.

Zbog navedenih parametara o kojima je ovisna stvarna brzina pristupa internetu kada se radi o pokretnim brzinama, najčešća praksa oglašavanja brzine mobilnog širokopojasnog pristupa u zemljama EU je „do X Mbps“.

Korisniku se, prilikom procesa za zasnivanje pretplatničkog odnosa i unutar općih uvjeta poslovanja i zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, može ukazati na parametre koji, osim maksimalne linijske pristupne brzine prijenosa također određuju kvalitetu usluge mobilnog širokopojasnog pristupa internetu.

### 19. Članak 34. stavak 3.

#### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 3. Prijedloga pravilnika nužno je brisati.

#### OBRAZLOŽENJE:

Unutar Telekom Austria Grupe izvršili smo provjeru postojanja takve ili slične regulacije, te ovim putem potvrđujemo i naglašavamo da u zemljama EU i ostalim zemljama (Austrija, Slovenija, Srbija, Makedonija, Lichtenstein, Bjelorusija) u kojima djeluju operatori Telekom Austria Grupe, ovakva regulacija ne postoji.

Mobilnost korisnika i funkcionalnost pokretnih mreža onemogućavaju garantiranje minimalnih brzina širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim mrežama.

S obzirom na mobilnost korisnika i nemogućnost 100% pokrivanja uslugom cijelog teritorija RH (a posebice „indoor“ pokrivanja unutar građevina) minimalna brzina koja bi se mogla jamčiti i definirati unutar pretplatničkog ugovora je 1 kb/s ili točnije 0 kb/s.

Detaljno obrazloženo u komentarima na članak 34. stavke 1. i 2. Prijedloga pravilnika.

### 20. Članak 34. stavak 4.

#### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 4. Prijedloga pravilnika nužno je uskladiti s našim komentarom na članak 34. stavak 1. Prijedloga pravilnika.

#### OBRAZLOŽENJE:

Operatori nepokretnih mreža koji pružaju usluge pristupa internetu korištenjem radiofrekvencijskih resursa, odnosno, putem 2G/3G tehnologija (npr. Homebox), nisu nikako u mogućnosti navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa, s obzirom na komentare na članak 34. stavak 2. Prijedloga pravilnika, u nastavku ovog dokumenta.

Podredno, ukoliko bi se svim operatorima javnih nepokretnih komunikacijskih mreža koji su ujedno i Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Bitstream) i Standardne ponude HT d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL), nametnule obveze garantiranja minimalnih brzina i oglašavanja istih, i davanja mogućnosti korisniku da besplatno promjeni paket/brzinu na nižu, nalazimo neophodnim da se u tom cilju, a prije definiranja takvih obveza, HT-u definiraju i jasne i nedvojbene sukladne obveze unutar veleprodajnih uvjeta – Standardnih ponuda.

Detaljno obrazloženo u komentarima na članak 34. stavak 1. Prijedloga pravilnika.

## 21. Članak 34. stavak 5.

### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 5. Prijedloga pravilnika nužno je uskladiti s našim komentarom na članak 34. stavak 1. Prijedloga pravilnika.

### OBRAZLOŽENJE:

Operatori nepokretnih mreža koji pružaju usluge pristupa internetu korištenjem radiofrekvencijskih resursa, odnosno, putem 2G/3G tehnologija (npr. Homebox), nisu nikako u mogućnosti navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa, s obzirom na komentare na članak 34. stavak 2. Prijedloga pravilnika, u nastavku ovog dokumenta.

Podredno, ukoliko bi se svim operatorima javnih nepokretnih komunikacijskih mreža koji su ujedno i Operatori korisnici Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Bitstream) i Standardne ponude HT d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL), nametnule obveze garantiranja minimalnih brzina i oglašavanja istih, i davanja mogućnosti korisniku da besplatno promjeni paket/brzinu na nižu, nalazimo neophodnim da se u tom cilju, a prije definiranja takvih obveza, HT-u definiraju i jasne i nedvojbene sukladne obveze unutar veleprodajnih uvjeta – Standardnih ponuda.

Detaljno obrazloženo u komentarima na članak 34. stavak 1. Prijedloga pravilnika.

## 22. Članak 34. stavak 10.

### PRIJEDLOG:

Članak 34. stavak 10. Prijedloga pravilnika potrebno je izmijeniti na način da isti glasi:

(10) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun za usluge širokopojasnog pristupa internetu, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa s koje je pristupano s korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa mora sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

### OBRAZLOŽENJE:

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun za usluge pristupa internetu, ukoliko se radi o pristupu putem usluge „dial-up-a“, podatak o IP adresi i zabilježenom ostvarenom prometu nije ni

na koji način relevantan za utvrđivanje stvarne potrošnje krajnjeg korisnika. Za dial-up pristup jedini relevantni podaci su vrijeme i trajanje korištenja usluge pristupa Internetu.

Ukoliko se radi o prigovoru korisnika na račun za usluge širokopojasnog pristupa internetu, za potrebe rješavanja prigovora irelevantni su podaci o vremenu i trajanju pristupa, već samo i isključivo zabilježeni preneseni podatkovni promet, i eventualno, kao dokaz ostvarenog pristupa – ispis IP adresa s kojih je pristupano.

## **23. Članak 34. stavak 12.**

### **PRIJEDLOG:**

**Članak 34. stavak 12. Prijedloga pravilnika potrebno je izmijeniti na način da isti glasi:**

(12) U slučaju da operator iz stavka 1. ovog članka nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnu pristupa internetu, operator je obavezan krajnjem korisniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili smanjenje mjesečne naknade u vidu popusta ili raskid ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru krajnjeg korisnika.

### **OBRAZLOŽENJE:**

S obzirom na argumentaciju koju smo naveli u komentarima na članak 34. stavke 1.-5., obvezu iz stavka 12. neophodno je ograničiti **samo na operatore javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ukoliko iste pružaju putem vlastite pristupne mreže temeljene na tehnologiji bakrene parice ili FTTH, a ne primjenjivati ih na operatore pokretnih mreža, te operatore koji za pristup svojim uslugama širokopojasnog pristupa koriste radiofrekvencijski spektar, ili veleprodajne usluge pristupa reguliranog operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu.**

Također smatramo da su postojećim zakonskim odredbama koje reguliraju pitanje kakvoće usluga i ispunjavanja ugovornih obveza od strane operatora, krajnji korisnici već dovoljno zaštićeni odnosno mogu u postupku prigovora na kakvoću usluga ostvariti svoja prava i dobiti adekvatnu kompenzaciju u slučaju narušene kakvoće usluga, te je stoga detaljno propisivanje postupaka od strane Agencije u Prijedlogu pravilnika nepotrebno.

## **24. Članak 34. stavak 13.**

### **PRIJEDLOG:**

**Članak 34. stavak 13. Prijedloga pravilnika potrebno je izmijeniti na način da isti glasi:**

(13) Operatori iz stavka 1. ovog članka su obvezni, na prikladan i lako dostupan način, na svojim internetskim stranicama objavljivati poveznicu na pokazatelje kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži iz Dodatka 5. ovog pravilnika kao i poveznicu na certificirani alat za mjerenje, bez naknade za krajnje korisnike.

## OBRAZLOŽENJE:

S obzirom na argumentaciju koju smo naveli u komentarima na članak 34. stavke 1.-5., obvezu iz stavka 13. neophodno je ograničiti **samo na operatore javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ukoliko iste pružaju putem vlastite pristupne mreže temeljene na tehnologiji bakrene parice ili FTTH, a ne primjenjivati i na operatore pokretnih mreža, te operatore koji za pristup svojim uslugama širokopojasnog pristupa koriste radiofrekvencijski spektar, ili veleprodajne usluge pristupa reguliranog operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu.**

Vezano za sam certificirani alat za mjerenje, i mogućnost zlorabljenja istog, temeljem naših bogatih iskustava, skrećemo pozornost da se rezultati mjerenja mogu simulirati od strane zlonamjernog korisnika koji želi raskinuti ugovor (skine se ili jednostavno polomi dio uređaja, npr. antena na "leptirki" VMC kartice, zakloni se rukom uređaj ili priguši prijem na druge relativno jednostavne načine). Čak je moguće prepraviti TCP/IP postavke na prijenosnom računalu da se dobivaju niske brzine. Za "poštena" odnosno certificirana mjerenja prema ETSI-u postoji niz preduvjeta koji moraju biti ispunjeni da bi mjerenja bila valjana. U slučaju da korisnik svoja mjerenja želi priložiti kao dokaz – ti preduvjeti nisu ostvareni.

Ovdje želimo dodati više informacija o samim ETSI specifikacijama na koje se referencira HAKOM ali i globalno referentne organizacije koje vrše neovisna mjerenja:

### **P3 Communications:**

**TS 102 250-2 Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in GSM and 3G networks; Part 2: Definition of Quality of Service parameters and their computation**

### **HAKOM:**

**TS 202 057-4 Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part 4: Internet access**

Spomenuta ETSI specifikacija opisuje testne parameter (KPI) i način mjerenja izvođenjem testova, a ne skupljanjem podataka iz statistika i postojećeg prometa koji rade krajnji korisnici. Vipnet već koristi usluge certificirane firme P3 Communications koji prema specifikaciji ETSI TS 102 250-2 mjere i računaju KPI-jeve.

Već iz samog imena ETSI specifikacije vidljivo je da je P3 Communications koristio prikladniju definiciju KPI-jeva za mobilne operatere:

Za mjerenje mreže i usluga koriste se:

- Attach Failure Ratio [%]
- PDP Context Activation Failure Ratio [%]
- Data Call Access Failure Ratio [%]
- IP-Service Access Failure Ratio [%]

Zaključno, Vipnet jednom godišnje provodi mjerenja kakvoće glasovne i podatkovne usluge u suradnji s nezavisnom specijaliziranom tvrtkom za usporedna mjerenja P3 Communications. Rezultati se nalaze na objavljenom certifikatu koji se nalazi na Vipnetovoj web stranici, a metodologija mjerenja te definirani KPI-jevi su u skladu s ETSI specifikacijom TS 202 250-2.

Ova definicija je prikladnija od predložene TS 202 057-4 jer bolje reprezentira stvarnu percepciju kvalitete mreže od strane krajnjeg korisnika.

Vipnet je spreman besplatno staviti link na certificirani alat na svoju internetsku stranicu čiji rezultati testova mogu poslužiti kao orijentir za dostupne brzine u pojedinom trenutku/području ali takvi podaci ne mogu služiti kao dokaz za ostvarivanje prava na raskid ugovora.

## **25. Članak 41.**

### **PRIJEDLOG:**

U članku 41. Prijedloga pravilnika potrebno je propisati osnovne smjernice o tijeku postupka rješavanja prigovora, radi ujednačenja postupaka i rokova unutar ugovora između pojedinih operatera i operatera usluge s posebnom tarifom, a samim time i između operatera javno dostupnih telefonskih usluga.

### **OBRAZLOŽENJE:**

S obzirom na nove odredbe prema kojima je pristupni operator odgovoran za rješavanje prigovora krajnjih korisnika na usluge s posebnom tarifom, smatramo da je potrebno odrediti način na koji su pojedine strane uključene u postupak rješavanja prigovora u pogledu načina razmjene informacija i dokumentacije, odnosno njihove međusobne odnose i obveze.

Prijedlog Vipneta je da se postupak razmjene informacija i dokumentacije utvrdi na temelju relacija uspostavljenih u ugovorima između strana, odnosno da npr. u slučaju glasovnih usluga kada postoje pristupni i mrežni operator te operator usluga s posebnom tarifom, a kada pristupni operator nema ugovorni odnos s operatorom usluge s posebnom tarifom, pristupni operator koji je zaprimio prigovor u smislu rješavanja prigovora komunicira isključivo s mrežnim operatorom s kojim ima međusobni ugovor, a ne i sa operatorom usluge s posebnom tarifom s kojim ne postoji nikakav ugovorni odnos.

## **26. Članak 51. stavak 3.**

### **PRIJEDLOG:**

Članak 51. stavak 3. Prijedloga pravilnika potrebno je brisati.

### **OBRAZLOŽENJE:**

Predlažemo da se članak 51. stavak 3. Prijedloga pravilnika izbriše, pošto se cjelokupno poslovanje operatora vezano uz izdavanje elektroničkog novca i pružanje platnih usluga odvija prema Zakonu o elektroničkom novcu i Zakonu o platnom prometu gdje su definirana sva pravila i zahtjevi prema sudionicima platnog prometa u smislu pružanja informacija korisnicima o platnim uslugama, pravima, obvezama i naknadama.

Davanje naloga za korištenje platnih usluga putem SMS poruka, kao i cijena SMS poruka, je definirana u skladu sa spomenutim zakonima i tretira se kao naknada za korištenje platne usluge. Korisnici su već i sada na odgovarajući način i sukladno odredbama spomenutih zakona informirani o cijenama i pripadajućim naknadama za izvršenje platnih transakcija te stoga ne vidimo razlog niti osnovu da se platni promet regulira Zakonom o elektroničkim komunikacijama i pripadajućim pravilnicima.

## **27. OPĆI KOMENTARI**

**S obzirom na potpuno novi tekst pravilnika, te vrlo šturo popratno obrazloženje, smatramo da bi u Prijedlogu pravilnika uz svaku odredbu, ili barem članak, u obrazloženju trebalo biti naznačeno temeljem koje se odredbe ZEK-a isti propisuje, ili barem temeljem koje odredbe neke od smjernica ili preporuka Europske komisije.**

**Također je od iznimnog značenja prepoznati u kojim državama članicama postoji ovakva ekstenzivna regulacija kakva se predlaže ovim Prijedlogom pravilnika.**

**Prijedlog pravilnika doživljavamo kao korak u smjeru pretjerane regulacije pružanja usluga, koja dugoročno neće donijeti pozitivne efekte za tržište.**

Poznato je da je sektor elektroničkih komunikacija najreguliraniji sektor gospodarstva RH i EU, te svaka daljnja regulacija može cjelokupni sektor dovesti u nezavidno stanje odnosno opasnost od pretjerane regulacije.

To je posebno očito u trenutku kada je sektor već osjetio negativne posljedice financijske krize i zabilježeni su negativni trendovi. Prekomjerna regulacija očito će utjecati na spremnost na ulaganja i razvoj usluga, te će povećati mogućnost poremećaja u normalnom funkcioniranju tržišnih procesa i zdravom tržišnom natjecanju između postojećih konkurenata. Naizgled mali regulatorni zahtjevi u pogledu unifikacije pružanja maloprodajnih usluga, značajno utječu na kreativnost ponuda pojedinih konkurenata i smanjuju mogućnost diverzifikacije usluga i natjecanja temeljem različitih mogućnosti izbora za krajnje korisnike.

Nesporno je da bi i korisnici i operatori, te društvo u cjelini više profitiralo kada bi se regulacija zadržala na minimumu, posebice regulacija usluga u maloprodajnom segmentu, odnosno kada bi se regulatorne mjere koristile samo u iznimnim slučajevima kada iste nesporno dovode do poremećaja na tržištu.

U svakom slučaju bilo bi vrlo interesantno kada bi se o regulaciji maloprodajnih uvjeta pružanja usluga povela rasprava koju bi predvodilo tijelo zaduženo za zaštitu tržišnog natjecanja, i kada bi ono iznijelo vlastita stajališta o opravdanosti regulacije i ograničenju utjecaja regulatornih tijela na poslovanje na tržištu koje krasi izrazita tržišna utakmica.

**Prije donošenja novih mjera, potrebno je analizirati utjecaj postojećih mjera koje su već donesene, i dati kritički osvrt o njihovoj svrsishodnosti i potrebi da budu i dalje zadržane.**

Svjedoci smo da je regulacija u zadnje vrijeme bitno ojačala u segmentu odnosa pružatelja usluga i krajnjih korisnika, te su nametnute mjere koje bi trebale osigurati veći stupanj „sigurnosti“ za krajnje korisnike, kao npr. mjera uvođenja zabrane odlaznih poziva kod

prekoračenja limita, načini objave cjenika i općih uvjeta, uvođenje ograničenja na obustavu usluga u slučaju prigovora i sl.

Smatramo da je prije donošenja novih mjera koje se predlažu u Prijedlogu pravilnika, potrebno analizirati na koji način funkcioniraju postojeće mjere kako bi se mogla ocijeniti njihova svrsishodnost i donijeti ocjena da li iste treba zadržati, ukinuti, izmijeniti ili uvesti nove mjere.

U tom smislu ne čini nam se pretjeranim da se o svakoj pojedinačnoj mjeri vodi i posebna javna rasprava jer svaka od njih zahtijeva bitne promjene, pripreme i aktivnosti za provedbu na strani operatora (npr. uvođenje limita na sve usluge, kakvoća Internet usluga, otključavanje pokretnih telefona i sl.).

Uvođenje novih mjera skupno, kroz izmjene jednog pravilnika i rokom za raspravu od samo 30 dana (naknadno produžen za 7 dana, iako ZEK dopušta rok do 60 dana), bez popratnih obrazloženja zašto su iste potrebne i što se njihovim uvođenjem želi postići, smatramo neopravdanim opterećenjem operatora u financijskom i operativnom smislu, a komentiranje i objektivna analiza takvih mjera je gotovo nemoguća.

**Agencija ovim pravilnikom u značajnoj mjeri regulira pružanje usluga na maloprodajnom tržištu, te se stječe dojam da su usluge preregulirane u većini njihovih aspekata.**

Smatramo potrebnim istaknuti da regulacija na maloprodajnom tržištu kroz regulaciju uvjeta pružanja usluga ne bi trebala biti u fokusu regulatora, osim u iznimnim slučajevima. Zapravo jedini segment koji neće biti reguliran u pokretnim mrežama jesu maloprodajne cijene, dok je ostalo sve pod regulatornim povećalom. Dakako i u nepokretnim mrežama jača regulacija, odnosno postavljaju se dodatni zahtjevi na pravila pružanja usluga.

**Prema našem shvaćanju EU regulatornog okvira, regulator uopće ne bi trebao ulaziti u regulaciju uvjeta pružanja pojedinih usluga, a regulacija maloprodajnog tržišta bi se trebala zadržati u okviru mjera nakon analize tržišta opisanima u članku 17. stavak 2. Direktive o univerzalnoj usluzi.**

*The obligations imposed may include requirements that the identified undertakings do not charge excessive prices, inhibit market entry or restrict competition by setting predatory prices, show undue preference to specific end-users or unreasonably bundle services. National regulatory authorities may apply to such undertakings appropriate retail price cap measures, measures to control individual tariffs, or measures to orient tariffs towards costs or prices on comparable markets, in order to protect end-user interests whilst promoting effective competition.*

Bitno je spomenuti kako u tekstu naglašava da upravo navedene mjere trebaju osigurati zaštitu interesa korisnika usluga uz poticanje efikasnog tržišnog natjecanja. Dojam je da predložene mjere od strane Agencije puno dublje zadiru u tržišne procese nego što je omogućeno citiranom direktivom.

**Prijedlogom pravilnika se dovoljno ne obuhvaća pružanje veleprodajnih usluga, osim djelomično usluga s posebnom tarifom, npr. veleprodajnih usluga koje pruža dominantni operator u nepokretnoj mreži (najam korisničke linije, širokopoljasni pristup i sl.).**

Kako posljedica analiza tržišta, u zadnje vrijeme došlo je do porasta količine standardnih ponuda te je opseg koju iste obuhvaćaju znatno povećan i djelomično zadire u odnose operatora i krajnjih korisnika, te odnose između operatora korisnika. Smatramo da bi se određena pitanja, umjesto standardnim ponudama dominantnog operatora trebala obraditi i putem ovog pravilnika, a posebno ona koja zadiru u korisničke ugovore, te ona kojima nije mjesto u standardnoj ponudi dominantnog operatora jer reguliraju procedure između drugih operatora (npr. prijelaz korisnika uz raskid ugovora, naplata naknade za raskid, rokovi, usklađivanje veleprodajnih procedura, zahtjevi i obrasci, kanali za komunikaciju, razmjena informacija, i sl.). Napominjemo da je u prijašnjim pravilnicima koji su sada van snage bilo puno više odredbi koje su pojašnavale mnoga pitanja veleprodajnih odnosa između operatora.

Smatramo da bi se na taj način djelomično rasteretile standardne ponude, odnosno iz njih bi se uklonile odredbe za koje nije prirodno da se nalaze u standardnoj ponudi, odnosno ograničio bi se opseg standardne ponude na najvažnije detalje koje kontrolira i definira operator koji donosi standardnu ponudu, te bi se istom onemogućilo da ulazi u aspekte odnosa s korisnicima ili odnose trećih strana koji mogu unijeti nestabilnost, netransparentnost i otežati veleprodajne procedure.

Kao posljedica ovako promijenjenog pristupa, eventualne promjene procedura bi se mogle raditi bez potrebe za otvaranjem postupka izmjene standardne ponude koji je puno kompliciraniji i dugotrajniji od postupka izmjene pravilnika, odnosno postigla bi se učinkovitija i transparentnija regulacija.

Bez ulaženja u detalje, želimo istaknuti da postoje područja kojima bi Agencija trebala posvetiti puno više pažnje kako bi se boljom regulacijom veleprodajnih uvjeta, pridonijelo boljitku i razvoju tržišta, umjesto da se generira dodatna regulacija maloprodajnih usluga i odnosa operatora i krajnjih korisnika.

**Agencija bi se ovim pravilnikom u određenoj mjeri trebala posvetiti uklanjanju nekih pojava na tržištu koje imaju negativan utjecaj na operatore, npr. uporaba tzv. „SIM boxova“, zlouporabe povezane sa slanjem međunarodnog prometa i krivotvorenjem brojeva pozivatelja, zlouporabe brojeva i usluga s posebnom tarifom, omogućavanje efikasnije naplate usluga na veleprodajnoj i maloprodajnoj osnovi itd.**

Svima je poznato da operatori imaju vrlo velikih problema sa određenim pojavama koje bitno negativno utječu na operatore, a za rješavanje kojih od strane Agencije nije pokazana značajna inicijativa.

Smatramo da bi se i ovim pravilnikom mogla u bitnoj mjeri unaprijediti regulativa u smislu sankcioniranja i sprječavanja različitih zlouporaba koje se dešavaju na tržištu, posebice kroz uvođenje određenih sankcija i mogućnosti kazni za prekršitelje takvih odredbi.

Na primjer, smatramo da bi odredba temeljem koje bi osobe koje realiziraju terminaciju međunarodnog prometa putem SIMbox uređaja, morale snositi svu štetu operatorima za gubitak prihoda od takve terminacije prometa, u bitnoj mjeri pomogla sprječavanju takvih negativnih pojava.



U tom smislu Agencija bi trebala iskoristiti i svoje tehničke mogućnosti i vrlo zavidnu tehničku kapacitiranost, kako bi operatorima pomogla u otkrivanju prekršitelja i podnošenju odgovarajućih prijava.

**Smatramo da opravdanje za donošenje mjera ne bi trebala biti analiza ili količina prigovora i postavljanje cilja da se broj prigovora koji dolaze u Agenciju smanji, jer će takva praksa s razvojem usluga samo dovesti do donošenja novih mjera koje će dodatno opteretiti poslovne aktivnosti operatora, umjesto da se za operatore osigura stabilan poslovni okvir i regulatorna sigurnost**

Kako što smo već spomenuli, smatramo da se nastavkom trenda generiranja regulativnih mjera opasno ulazi u zamku prevelike regulacije koja tržištu dugoročno ne može donijeti pozitivne učinke.

Posebice smatramo neutemeljenim da se regulativne mjere donose temeljem zastupljenosti prigovora korisnika, jer time samo otvaramo put novim regulativnim mjerama na uvjete korištenja pojedinih usluga, umjesto da se pripremamo za razdoblje napuštanja regulacije i prijelaza na opća načela regulacije tržišnog natjecanja koja vrijede i za druge gospodarske sektore.

Pozivamo Agenciju da razmotri svoje postupanje i stvarnu potrebu da se svakim novim propisom, gotovo na razini godine, donose dodatne mjere koje bi operatori trebali implementirati.

Svakako je vrlo važno svim operatorima imati što zadovoljnije korisnike i smanjiti broj prigovora na najmanju moguću mjeru, međutim smatramo da je to u prvom redu pitanje operatora i njihovih krajnjih korisnika, a da bi se intervencija Agencije trebala ograničiti na osiguravanje postojanja transparentnih i efikasnih procedura rješavanja prigovora na strani operatora, a ne na donošenje regulativnih mjera kojima bi se (eventualno) smanjivalo opterećenje Agencije u pogledu rješavanja prigovora.

Operatorima je najvažnije postojanje stabilnog regulatornog okvira koji će jamčiti poslovnu i pravnu sigurnost za poslovanje. Time, ne samo da bi se postojeći operatori mogli posvetiti rješavanju drugih i po nama važnijih pitanja za funkcioniranje tržišta odnosno otvaranjem više mogućnosti za natjecanje sa svojim konkurentima (inovacije, nove tehnologije, ulaganja umjesto u ispunjavanje regulatornih zahtjeva u druge odnose s korisnicima itd.), nego bi se bitno smanjile barijere i potakao za ulazak novih operatora na tržište kroz smanjene regulatorne zahtjeve.

Potonji komentar posebice dolazi do izražaja u današnjem okruženju velikih očekivanja u ispunjenju visokoambicioznih ciljeva Strategije širokopojsnog pristupa Vlade RH i strateškog dokumenta Europske komisije pod nazivom „Digital Agenda for Europe“.

**Agencija po našem shvaćanju preširoko tumači odredbe europskih direktiva, jer se njima uglavnom ne daju izričita prava nacionalnom regulatornom tijelu da donosi detaljna pravila pružanja maloprodajnih usluga, nego zahtijevaju od operatora da objave transparentne uvjete korištenja usluga.**

Uz već spomenuto tumačenje mogućnosti regulacije maloprodajnih uvjeta pružanja usluga, a to je putem analize tržišta i ograničeno na cijene, sprječavanje ulaska na tržište, pogodovanje pojedinim korisnicima i neopravdano vezivanje usluga, smatramo važnim istaknuti da je **važan zadatak regulatora voditi računa o transparentnosti i objavi informacija (članak 21. Direktive o univerzalnoj usluzi)** koji govori da:

*1. Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to oblige undertakings providing public electronic communications networks and/or publicly available electronic communications services to publish transparent, comparable, adequate and up-to-date information on applicable prices and tariffs, on any charges due on termination of a contract and on standard terms and conditions, in respect of access to, and use of, services provided by them to end-users and consumers in accordance with Annex II. Such information shall be published in a clear, comprehensive and easily accessible form. National regulatory authorities may specify additional requirements regarding the form in which such information is to be published.*

Prema našem shvaćanju, ovime se ne daje pravo regulatornom tijelu da propisuje uvjete korištenja pojedinih usluga, već isključivo i samo, da potiče objavu transparentnih, usporedivih, primjerenih i primjenljivih informacija u korištenju usluga koje se pružaju krajnjim korisnicima i potrošačima, i to na jasan, sveobuhvatan i pristupačan način.

Zanimljivo je zamijetiti da se regulatornom tijelu ipak daje izričita ovlast, ali samo u pogledu forme u kojoj se takve informacije trebaju objaviti.

Sukladno navedenom, time je jasno da se ne daje nikakvo pravo regulatoru da propisuje uvjete korištenja i/ili pružanja usluga, nego samo pravo da definira formu takve objave, što objašnjavamo duhom direktiva koje u prvom redu žele osigurati natjecanje između davatelja usluga na svim mogućim razinama.

Stoga predlažemo da se Agencija u donošenju propisa vodi idejom tržišne utakmice, odnosno, da u najvećoj mogućoj mjeri dozvoli različitost načina pružanja usluga svim operatorima, kako bi se korisnicima osigurala mogućnost izbora, a ne da propisuje istovjetan način pružanja pojedinih usluga. Naravno uz uvjet da operatori o svojim načinim pružanja usluga objave transparentne i odgovarajuće informacije, sukladno duhu direktiva.

**Smatramo izrazito opasnim i neutemeljenim da se odredbe o tzv. „Cost control“ mehanizmima tumače u smislu ograničavanja računa, umjesto u smislu davanja informacija o stanju potrošnje**

Željeli bismo biti sigurni kako će se u slučaju eventualnih prigovora tumačiti pojedine odredbe, a posebno vezano za iznos zaduženja korisnika. Naime postoji opravdana bojazan da se mjere koje se u ZEK-u nazivaju „Ograničenje potrošnje javnih komunikacijskih usluga“ protumače na način da iste imaju za cilj ograničavanje iznosa računa, što bi po našem mišljenju bilo izrazito opasno.

Međutim mi smatramo da **EU Direktive u tom smislu nisu postavile takve odredbe**, već da se govori samo o mogućnosti praćenja i nadzora troškova. Smatramo da bi u direktivama izričaj umjesto riječi „control“ onda bio „limit“ ili sl., a u svakom slučaju želimo istaknuti da se **članak 10. Direktive o univerzalnoj usluzi treba promatrati isključivo u smislu operatora univerzalne usluge (Member States shall ensure that designated undertakings, in providing facilities and**

*services additional to those referred to in Articles 4, 5, 6, 7 and 9(2)..), a ne primjenjivati ih na sve operatore na tržištu kako je prijedlogom pravilnika predloženo.*

Također je potrebno napomenuti kako je u tom smislu predviđena mogućnost da se takva obveza ukine ukoliko je usluga nadzora troškova već dostupna.

Sukladno navedenom smatramo da je potrebno dodati pojašnjenje o stvarnoj svrsi mjera nadzora troškova i njihovoj primjenjivosti na pojedine operatore, kako bi se domaća regulativa uskladila sa europskom.

### **Smatramo nepotrebnim, neefikasnim i otegotnim da se propisuju višestruke mjere koje služe istoj svrsi**

Vežano uz obavješćavanje korisnika o potrošnji (praćenje i nadzor troškova) imamo postojeću standardnu mogućnost da korisnik besplatnim upitom provjeri potrošnju, mjeru zabrane odlaznih poziva, zatim imamo ograničenje odlaznih usluga kod određenog limita, imamo obavijest o dvostrukoj potrošnji, te još na sve ove mjere i prijedlog nove mjere kojom bi se trebala davati informacija o potrošenom paketu ili opciji.

Smatramo da su sve ove mogućnosti za korisnika nepotrebne, i da na određeni način mogu više zbuniti nego nedvosmisleno informirati korisnika, odnosno da Agencija ne bi smjela nametati višestruke mjere koje predstavljaju znatno opterećenje na procese i odnose operatora s korisnikom, te dodatnu administraciju, konačno generiraju troškove implementacije, a služe za ispunjavanje jedne te iste svrhe, a to je u ovom primjeru mogućnost da se korisnik informira o potrošnji.

Također je prilikom donošenja mjera potrebno predvidjeti na koje načine bi se iste ispunjavale, npr. s obzirom na nemogućnost slanja SMS poruka korisnicima nepokretne mreže ili podatkovnih paketa itd.

Naš prijedlog je da Agencija izabere i odredi jednu temeljnu mjeru koju smatra najprimjereniju za ostvarivanje svrhe informiranosti korisnika o potrošnji, a da se implementacija ostalih mjera ostavi za slobodan izbor operatora, uz uvjet da se za svaki mehanizam pruže transparentne i detaljne informacije od strane operatora (posebno o mogućnosti aktivacije, posebnim uvjetima, ograničenjima i sl.).

Time bi se i u pogledu postojanja usluga za informiranje korisnika omogućilo da se pojedini operatori natječu i svojim korisnicima ponude mjere koje smatraju najboljima.

U smislu ovog komentara i postojećih mjera ograničenja usluga kod dostizanja limita potrošnje (članak 24. Stavak 8. Prijedloga pravilnika), pozivamo Agenciju da ponovno razmotri da li je istu zaista potrebno primijeniti na svim dostupnim paketima usluga, jer smatramo da je dovoljno da operator barem na jednom paketu omogući mjeru ograničenja odlaznih usluga kod prekoračenja izabranog novčanog iznosa potrošnje, a ne na svim paketima.

Time bi se također pogodovalo da se samim operatorima ostavi odluka kako će mjera biti implementirana i kako će istu koristiti u marketinške svrhe za pridobivanje korisnika i natjecanje sa svojim konkurentima.

## Zaštita krajnjih korisnika od njihovih davatelja usluga

Ne možemo se oteti dojmu da je većina predloženih mjera nastala u duhu pretpostavke da davatelji usluga „varaju“ vlastite korisnike, što smatramo izrazito opasnim i nezdravim za cjelokupno okruženje na tržištu.

Pri tome se naprosto ne vrednuje kolika je ulaganja podnijela industrija i kakva razina tehnologije je osigurana vlastitim korisnicima, te koliki je njihov doprinos ukupnom gospodarstvu RH. Također nigdje se ne valorizira da u ovoj teškoj financijskoj situaciji sektor elektroničkih komunikacija konstantno donosi nove pogodnosti za korisnike sve većim padom cijena usluga i proširivanjem promotivnih ponuda, uključivanjem dodatnih besplatnih opcija, i osiguravanjem pristupa najnovijim uređajima i aplikacijama po izrazito povoljnim cijenama.

Smatramo da bi uloga Agencije trebala ojačati u smislu promoviranja davatelja usluga i njihove uloge u cjelokupnom gospodarstvu i društvu, i vrednovanja njihovih napora u osiguravanju najmodernijih i najnaprednijih usluga elektroničkih komunikacija na domaćem tržištu, koje se u tom smislu može ravnopravno uspoređivati sa svim tržištima europskih zemalja u svemu, dok po našem mišljenju bitno odskače u smislu nepotrebne regulacije pružanja usluga i odnosa s korisnicima.

Srdačan pozdrav,  
**VIPnet d.o.o.**