



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 iz članka 34. ZEK-a

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13
10002 Zagreb

Broj:

DOP-2011-0199

Datum:

23. studenoga 2011.

Poštovani,

IT Jedan d.o.o. (u nastavku: IT Jedan) kao operator usluge s posebnom tarifom 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 odredbe koje predlože HAKOM, IT Jedan u nastavku iznosi svoje komentare:

Stavak 2. Članak 40. glasi:

(2) Ako operator usluga s posebnom tarifom sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem - davatelj sadržaja) za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge, odgovoran je da druga strana (podugovaratelj - davatelj sadržaja) pruža ugovorene usluge i provodi promidžbene aktivnosti u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.

IT Jedan je mišljenja da ova odredba ne postiže cilj odnosno ne pridonosi suzbijanju prijevornih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom, jer u suštini u slučaju prijevornih radnji, „kažnjava“ samo operatora usluga s posebnom tarifom, a ne društvo/osobu koje je zaista i izvršilo prijevarnu 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 posebnom tarifom koji su kao takvi evidentirani u Agenciji.

U svrhu pojašnjenja gornjih navoda iznosimo tipičan (najjednostavniji) primjer pružanja usluga s posebnom tarifom:

1. Operator usluga s posebnom tarifom ima broj za usluge s posebnom tarifom (06x/xxx-xxx).

2. Rečeni broj operator usluga s posebnom tarifom daje u najam drugom društvu (npr. privatnoj televiziji) koja nema tehničke preduvjete biti operator usluga s posebnom tarifom, ali u svom programu ima emisiju u kojoj se interakcija sa korisnicima ostvaruje putem broja za usluge s posebnom tarifom (navedeni 06x/xxx-xxx broj).
3. Korisnik usluge s posebnom tarifom iz mreže operatora (npr. HT) poziva broj s posebnom tarifom te se takav poziv preusmjerava na operatora javne govorne usluge kod kojeg operator usluga s posebnom tarifom ima otvorene brojeve za usluge s posebnom tarifom (npr. Optima telekom).
4. Operator javne govorne usluge preusmjerava poziv operatoru usluge s posebnom tarifom koji dalje preusmjerava poziv podugovaratelju koji pruža uslugu s posebnom tarifom (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 posebnom tarifom ima otvoren broj za usluge s posebnom tarifom - operator usluge s posebnom tarifom – pod ugovaratelj koji pruža uslugu s posebnom tarifom) –odgovornost za postupanje podugovaratelja (npr. televizije) snosi isključivo operator usluge s posebnom tarifom, znatniju materijalnu korist u navedenom lancu ostvaruju kako podugovaratelj, tako i operator kod kojeg operator usluga s posebnom tarifom ima otvoren broj za usluge s posebnom tarifom, kao i operator iz 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 posebnom tarifom je samo jedan koji stvara materijalnu korist, a snosi svu odgovornost, nesporno je da se na predmetan način isti kažnjava, dok se drugi pogoduju.

Nadalje, smatramo da bi HAKOM trebao jasno definirati što se događa u smislu odgovornosti kada operator usluge s posebnom tarifom iznajmi brojeve za pružanje usluga s posebnom tarifom drugoj tvrtki koja je također prijavljena kod HAKOM-a kao operator za usluge s posebnom tarifom.

Stavak 11. Članak 40. glasi:

(11) Usluge koje pružaju sadržaj isključivo za odrasle, prije početka pružanja usluge, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, moraju sadržavati poruku upozorenja koja glasi: "Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv."

IT jedan podržava maksimalnu zaštitu maloljetnika, ali smatra da gornja odredba navedena pod stavkom 11. članka 40. koja se nalazi u dijelu Pravilnika koji opisuje Pravila za promidžbu/oglašavanje usluga ne bi smjela stajati u članku 40. budući se stječe dojam da je na oglasu koji oglašava usluge s posebnom tarifom potrebno napisati navedenu rečenicu, te predlaže da se odredba navede u dijelu Pravilnika koji propisuje najavu cijene poziva, točnije u članku 45. Pravilnika.

Zbog dosadašnjih poteškoća s kojima se IT Jedan susretao prilikom rješavanja prigovora korisnika pri HAKOM-u, a vezano uz dokazivanje da je korisnicima pustio propisane zvučne zapise predlažemo da HAKOM navede načine na koje će operatori usluga s posebnom tarifom biti u mogućnosti dokazati da je propisana snimka puštena i to u obliku kako se to navodi u ovome članku.

Stavak 12. Članak 40. glasi:

(12) Kod pružanja usluga koje se ostvaruju slanjem/primanjem kratkih SMS/MMS poruka, operator usluga s posebnom tarifom je obvezan u svim promidžbenim aktivnostima jasno naznačiti da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.

IT Jedan smatra da HAKOM treba preciznije definirati što je to *usluga koja se ostvaruje slanjem/primanjem kratkih SMS/MMS poruka*, odnosno navesti koje SMS usluge ulaze u tu kategoriju usluga. Napominjemo da se u nekim slučajevima SMS/MMS usluga (npr. nagradne igre) korisnicima ne šalju povratne poruke stoga korisnici ne ostvaruju svrhu prekida usluge slanjem riječi STOP te ih takav oglas dovodi u zabludu i može im samo uzrokovati nepotreban trošak slanjem poruke sadržaja STOP. S obzirom da je do sada HAKOM inzistirao da se prilikom oglašavanja i takvih usluga obavezno navodi način stopiranja iz neobjašnjivih razloga, vrlo je važno da HAKOM izričito opiše koje usluge su usluge koje se ostvaruju slanjem/primanjem kratkih SMS/MMS usluga.

Nadalje, IT Jedan smatra da HAKOM niti jednim Pravilnikom i Izmjenama Pravilnika pa tako niti u ovome Prijedlogu nije na adekvatan način opisao SMS usluge i sukladno tome propisao razgraničenja. Ovakav opis usluga (usluge slanja/primanja SMS poruka; usluge koje se ostvaruju SMS porukama) su zaista zbunjujuće te je vrlo teško shvatiti koje ograničenje na koje usluge se odnosi. Prilikom posljednje javne rasprave o Izmjena i dopunama Pravilnika IT jedan je iznio prijedlog opisa i razgraničenja SMS usluga te molimo HAKOM da razmotri mogućnost jasnijeg opisa SMS usluga u ovom Pravilniku.

Prilikom pružanja usluge s posebnom tarifom 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 posebnom tarifom. Ukoliko je potrebno operator usluge s posebnom tarifom 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 posebnom tarifom. Operator usluga s posebnom tarifom 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 posebnom tarifom.



interactive telecom one

Operator usluga s posebnom tarifom 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 operator usluga s posebnom tarifom počinje slati korisniku naplatne sms poruke prema unaprijed definiranoj dinamici sa traženom informacijom ili sadržajem.

Stavak 3. Članak 45. glasi:

(3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na pozive koji se odnose na telefonsko glasovanje i pozive za potrebe humanitarnih akcija i to samo za vrijeme kada se emitiraju televizijske i/ili radio emisije kojima se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija.

Budući da su neka glasovanja u televizijskim show-ovima organizirana na način da je glasovanje moguće i u vremenskom periodu između prikazivanja dvije emisije (npr. period od tjedan dana), a u kojem periodu se povremeno u televizijskom programu gledatelji pozivaju na glasovanje kada je na televizijskim ekranima jasno naznačena cijena poziva. S obzirom na navedeno predlažemo da se dio „i to samo za vrijeme kada se emitiraju televizijske i/ili radio emisije kojima se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija“ promijeni u „i to samo za vrijeme kada se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija“

Stavak 6. Članak 45. glasi:

(6) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan besplatno obavijesti krajnjeg korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji prijeđe iznos od 150,00 kuna i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Nakon prekida krajnji korisnik može, ukoliko to želi ponoviti poziv.

IT Jedan smatra da ne postoji svrha u prekidanju razgovora nakon 30 minuta ako je definirano prekidanje nakon potrošenog novčanog iznosa od maksimalno 150 kn.

Naime, smatramo da se uvođenjem dvojnih kriterija od 30 minuta i 150 kuna komplicira poslovanje operatora usluga s posebnom tarifa te da im se nepotrebno nameću dodatni troškovi. Nadalje, ograničenje o prekidanju poziva nakon 30 minuta ne postoji niti kod jedne druge telekomunikacijske usluge – npr. međunarodnih poziva, poziva sa mobilnih na fiksne brojeve koji su često puta skuplji od poziva na najjeftinije brojeve sa posebnom tarifom. Također, smatramo da su prekidom poziva nakon 30 minuta indirektno zakinuti pružatelji usluga s posebnom tarifom i korisnici usluga na jeftinijim



interactive telecom one

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 masovno pružanje 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 izbaciti u potpunosti iz prijedloga teksta ovog stavka. Uvođenjem samo jednog kriterija na jednostavan način će se regulirati prekomjerna potrošnja pojedinih korisnika usluga sa posebnom tarifom i na odgovarajući način zaštititi korisnike.

Kao što smo naveli i kod drugih komentara zbog dosadašnjih poteškoća s kojima se IT Jedan susretao prilikom rješavanja prigovora korisnika pri HAKOM-u, a vezano uz dokazivanje da je korisnicima pustio propisane zvučne zapise predlažemo da HAKOM navede načine na koje će operatori usluga s posebnom tarifom biti u mogućnosti dokazati da je propisana snimka puštena i to u obliku kako se to navodi u ovome članku.

U nadi da će ova javna rasprava pridonijeti većoj zaštiti korisnika, te boljem reguliranju tržišta usluga s dodanom vrijednosti stojimo Vam na raspolaganju za daljnju komunikaciju i pojašnjenje naših komentara.

S poštovanjem,

IT Jedan d.o.o