

**Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
na prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti
elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
-studeni 2013.g.-**

UVODNO

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 11. listopada 2013.g. u vezi s prijedlogom Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Prijedlog), Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) ovim putem iznosi svoje komentare i prijedloge na predmetni Prijedlog.

KOMENTARI I PRIJEDLOZI

I. Članak 28., stavci 2. i 3. trenutno važećeg Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Pravilnik) koji se odnose na izgled i sadržaj računa pretplatnika

Članak 28. stavak 2.

Odredba članka 28. stavak 2. predmetnog Pravilnika propisuje, između ostalog, da svaki račun pretplatnika mora sadržavati: „jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti potraživanje“.

HT predlaže izmjenu odredbe članka 28. stavak 2. na način da se iz navedene odredbe brišu riječi: „do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti potraživanje“ te se umjesto toga dodaju riječi: „dospijeca računa“.

Naime, formulacija teksta trenutno važeće odredbe nije dovoljno precizna budući da bi se mogla tumačiti na način kao da nakon navedenog datuma pretplatnik više ne može podmiriti potraživanje, odnosno svoju novčanu obvezu. Dakle, predložena izmjena od strane HT-a je nužna u svrhu izbjegavanja bilo kakve pogrešne interpretacije dosadašnje odredbe, budući da je pretplatnik obavezan podmiriti svoju novčanu obvezu, a istu je moguće ispuniti prije dospelja, ali i nakon dospelja, naravno, tada uz obvezu plaćanja zatezne kamate zbog kašnjenja u plaćanju.

Članak 28. stavak 3.

HAKOM predlaže izmjenu trenutno važeće odredbe članka 28. stavak 3. predmetnog Pravilnika na način da se dosadašnja odredba prema kojoj se račun u elektroničkom obliku može izdati pretplatnicima „zasebno ili zajedno s ispisanim računom“ briše i uvodi se mogućnost dobivanja računa samo u elektroničkom obliku. Ovom izmjenom ispravlja se odredba trenutno važećeg Pravilnika koja je u suprotnosti s propisima koji reguliraju izdavanje računa (Opći porezni zakon, Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Pravilnik o porezu na dodanu vrijednost i Zakon o zaštiti potrošača).

Međutim, predložena izmjena i dalje daje prednost izdavanju računa isključivo u pisanom obliku budući da je navedenom odredbom Prijedloga i dalje definirano da „*ispisani račun mora biti dostupan svim pretplatnicima*“. Iz navedenog proizlazi da se daje prvenstvo računu na papiru, jer ispisani račun *mora* biti dostupan svim pretplatnicima, a pretplatnicima *može* biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku.

Stoga je navedena odredba Prijedloga i dalje u suprotnosti s propisima koji reguliraju izdavanje računa.

Naime, sukladno odredbi članka 157., stavak 1. Pravilnika o porezu na dodanu vrijednost „...račun može biti ispostavljen na papiru ili u elektroničkom obliku.“

Također, sukladno odredbi članka 12. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača „trgovac mora za prodani proizvod, odnosno obavljenju uslugu potrošaču izdati račun.....u papirnatom ili elektroničkom obliku“.

Dakle, sukladno citiranim propisima, porezni obveznik mora ispostaviti račun ili na papiru ili u elektroničkom obliku. Nije dopušteno isti račun izdavati i na papiru i u elektroničkom obliku, jer bi se tada smatralo da su ispostavljena dva računa za istu isporuku odnosno obavljenju uslugu. Zakonski propisi tretiraju jednakopravno račun na papiru i račun u elektroničkom obliku, osim što za račun u elektroničkom obliku mora postojati suglasnost primatelja za prihvrat takvog računa.

Stoga, kako bi se predmetna odredba Pravilnika uskladila sa relevantnim zakonskim propisima, HT predlaže da se odredba članka 28., stavak 3. izmijeni na način da ista glasi:

„Operator javnih komunikacijskih usluga mora ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku, uz uvjet da postoji suglasnost pretplatnika za prihvrat računa u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima“.

II. Članak 33., stavak 6. trenutno važećeg Pravilnika

HT predlaže brisanje odredbe članka 33., stavak 6. trenutno važećeg Pravilnika.

Naime, obavještanje krajnjeg korisnika o cijenama roaming usluga putem SMS poruke, sadržaj te SMS poruke te način na koji korisnik može zatražiti isključenje te SMS poruke detaljno je definiran odredbama članaka 14. i 15. Uredbe o roamingu (531/2012), a koja se izravno primjenjuje u hrvatskom zakonodavstvu. Odredba članka 33. stavak 6. Pravilnika nije usklađena sa navedenim odredbama Uredbe o roamingu te ju je iz razloga pravne sigurnosti potrebno izbrisati iz predmetnog Pravilnika.

III. Članak 37. stavci 1., 2., 5. i 10. trenutno važećeg Pravilnika vezano uz obveze osiguranja minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 37. stavci 1., 2. i 5.

HT ovi putem predlaže da se na kraju teksta odredbi članka 37., stavci 1., 2., i 5. dodaju riječi: „osim u slučaju kada operatorima tehnologija na kojoj se usluga temelji omogućava da krajnjem korisniku osiguravaju maksimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu“.

Naime, odredbama članka 37. stavci 1., 2. i 5. trenutno važećeg Pravilnika definirana je obveza operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži da u pretplatničkim ugovorima navedu minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, kao i obveza da navedene minimalne brzine oglašavaju na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu. Pri tome su operatori obvezni odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu za sve svoje pakete koji sadrže uslugu širokopojasnog pristupa Internetu iznad 10Mbit/s na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine

širokopojasnog pristupa Internetu mjereno u vršnom prometnom satu (19-23h) ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za krajnjeg korisnika.

Definiranje minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu na gore navedeni način je donekle razumljivo u slučaju kada se usluga širokopojasnog pristupa Internetu pruža na bakrenoj mreži budući da tada operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži nisu uvijek u mogućnosti osigurati maksimalne oglašavane brzine navede usluge, pa je stoga radi zaštite korisnika opravdana obveza oglašavanja minimalnih brzina. Međutim, u slučaju kada se usluga širokopojasnog pristupa Internetu pruža na modernim tehnologijama, primjerice putem optičke tehnologije, tada su operatori u mogućnosti garantirati 100% od maksimalne oglašavane brzine budući da je to istovremeno i minimalna brzina koju garantiraju. Dakle, u tom slučaju nije opravdano niti svrhovito da se minimalne brzine oglašavaju na način da iste predstavljaju vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa Internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za krajnjeg korisnika. Stoga je navedenu obvezu operatora u nepokretnoj mreži potrebno izuzeti iz slučajeva kada operatorima tehnologija na kojoj se usluga temelji omogućava da krajnjem korisniku osiguravaju maksimalnu brzinu širokopojasnog pristupa Internetu.

Članak 37. stavak 10.

HAKOM predlaže izmjenu odredbe članka 37., stavak 10. trenutno važećeg Pravilnika, a koja definira postupak prigovora krajnjih korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu, i to na način da se za krajnje korisnike pojednostavljuje postupak mjerenja brzine širokopojasnog pristupa Internetu, odnosno postupak prikupljanja dokaza o kvaliteti širokopojasnog pristupa Internetu. Naime, u slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa Internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, krajnji korisnik po trenutno važećem Pravilniku mora dostaviti operatoru rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.

Predmetnim Prijedlogom HAKOM znatno mijenja gore navedeni način prikupljanja dokaza o kvaliteti širokopojasnog pristupa Internetu na način da predlaže da krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.

HT je mišljenja da predloženi uzorak od samo tri (3) mjerenja nije relevantan uzorak za ocjenu kvalitete usluge širokopojasnog pristupa Internetu, jer se radi o previše malom uzorku temeljem kojeg može doći do pogrešnih rezultata, odnosno rezultata koji ne odgovaraju stvarnoj kvaliteti usluge i koji mogu biti podložni zlouporabi od strane krajnjih korisnika.

Primjerice, krajnji korisnik bi mogao 3 potrebna mjerenja obaviti u periodu od samo 48 sati (na početku perioda od 48 sati, nakon isteka 24 sata, te na kraju perioda od 48 sati) što smatramo prekratkim periodom za eventualno dokazivanje da je brzina širokopojasnog pristupa Internetu nedostatna u postupku prigovora krajnjeg korisnika. Naime, do značajnijeg pada prijenosne brzine kod krajnjeg korisnika može doći uslijed loših vremenskih uvjeta koji mogu trajati i duže od 48 sati. U takvim okolnostima, naime, dolazi do re-sinkronizacija modema na nižu brzinu od prosječne brzine, a koja za vrijeme trajanja nepovoljnih vremenskih uvjeta može biti i manja od minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu propisane Pravilnikom. Dodatno, HT je mišljenja da bi snižavanje kriterija

koji moraju biti zadovoljeni prilikom sakupljanja dokaza o brzini širokopojasnog pristupa Internetu moglo dovesti do brojnih zloupotreba od strane krajnjih korisnika s ciljem raskidanja pretplatničkih ugovora bez plaćanja naknada.

Stoga, HT predlaže da se umjesto odredbe članka 37., stavak 10. Prijedloga, odredba članka 37. stavak 10. Pravilnika definira na način da ista glasi:

„U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.“

III. Članak 37., stavak 9. trenutno važećeg Pravilnika – obveza operatora da u slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, uz podatke propisane za ispis računa, mora prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet (kao i nazive IP adresa, ukoliko je to moguće)

HT ovim putem predlaže brisanje navedene odredbe, kao što je to već u više navrata predlagao HAKOM-u, a s čime su suglasni i ostali operatori. Naime, HT već ima rješenje koje krajnjem korisniku omogućuje uvid u sve potrebne informacije o potrošnji. U detaljnom ispisu računa korisniku se daju informacije o početku, kraju i trajanju sesije¹, količini prenesenog prometa te iznosu zaduženja za preneseni promet u pojedinoj sesiji. Uz to, korisnik može provjeriti svoju potrošnju i putem korisničkih Internet stranica HT-a (Moj T-portal i user.t-com.hr) na kojima su mu dostupni svi navedeni podaci, a korisnicima ADSL-a dodatno su dostupni i podaci o IP adresi s koje se korisnik spajao na Internet te podatak o prosječnoj potrošnji.

S tim u vezi, HT je implementirao razne mjere u cilju zaštite korisnika Interneta od potencijalnih prijevara i zlouporaba kako slijedi:

- Implementacija ACS (Auto Configuration system) management sustava za udaljeno konfiguriranje i nadzor korisničke opreme CPE/IAD (Customer Premises Equipment/Integrated Access Device) i kontrola pristupa WLAN portu;
- Implementacija sustava za informiranje korisnika o prekoračenju napravljenog prometa prema/od Internet mreži;
HT je samoinicijativno 2008. godine razvio i implementirao rješenje za nadzor ostvarenog prometa po broadband internetskom korisničkom računu. Sustav je na dnevnoj razini dostavljao listu korisnika koji su prekoračili definirane granice ostvarenog prometa Kontaktnom Centru radi informiranja i educiranja korisnika o zaštiti korisničkog računa i terminalne opreme. Sukladno tada važećem Pravilniku HT je 2009. godine modificirao postojeće rješenje i procese prema važećim odredbama.
- Implementacija Firewall sustava;

¹ Sesija je korisnikovo spajanje na Internet putem operatora koji pruža pristup Internetu (ISP), pri čemu se korisnik identificira korisničkim imenom i zaporkom. Za potrebe obračuna i naplate spremaju se samo podaci o vremenu spajanja, trajanju sesije i prenesenom prometu. Sesija ne obuhvaća pojedinu korisnikovu akciju za vrijeme trajanja pristupa Internetu, što može obuhvaćati pristup putem bilo kojeg protokola na bilo koji server unutar Interneta (npr. ftp, http, ssh, e-mail, p2p itd.).

Firewall sustav pruža tri razine zaštite korisničkog računala od dolaznog mrežnog prometa (osnovna, preporučena, visoka razina). Najviša razina zaštite filtrira sav dolazni tcp promet koji nije iniciran sa korisničkog računala. Također filtriraju se često napadni udp portovi (69,135,137,138,139,707). Korisnik sam može podešavati željenu razinu zaštite putem korisničkih stranica user.t-com.hr. Svim novim korisnicima uključena je osnovna razina firewall zaštite.

➤ Implementacija Antivirus i Antispam rješenja;

HT je implementirao Antivirus i Antispam platforme renomiranog svjetskog proizvođača-TrendMicro, koje sadrže napredne mehanizme detekcije neželjenog mail prometa. Također, ista omogućuje više razina zaštite podešivih od strane korisnika putem korisničkih stranica user.t-com.hr. Svim novim korisnicima automatski je uključena preporučena razina zaštite.

Dodatno, napominjemo kako IP adresa na koju je pristupano s korisničkog računala (dalje u tekstu: destinacijska IP adresa) nije podatak koji se koristi u svrhu obračuna, što drugim riječima znači da se ispisom destinacijskih IP adresa ne može provjeriti iznos obračunatog i korištenog podatkovnog prometa. Naime, u sustavima za obračun i naplatu HT-a podatkovni promet se obračunava na temelju količine prenesenih podataka, pri čemu se obračunava i slanje (upload) i primanje (download) podataka s korisničkog računala. Drugim riječima, HT-ov sustav obračuna i naplate usklađen je sa uobičajenom praksom naplate i obračuna korisnikovog pristupa Internetu i prijenosa podataka čiju osnovu čini sakupljanje sesija.

Nadalje, obveza bilježenja destinacijskih IP adresa za svrhu obračuna i naplate podatkovnog prometa nije uobičajena u drugim državama te stoga od naših roaming partnera ne možemo dobiti podatke o destinacijskim IP adresama za korisnika koji je tijekom obračunskog razdoblja gostovao u mreži pojedinog roaming partnera HT-a. Stoga držimo da detaljan ispis računa na kojem bi za nacionalni promet korisniku bili predloženi podaci o destinacijskim adresama, a za roaming promet to ne bi bio slučaj, ne bi imao smisla te bi kod korisnika izazvao dvojbe. Dakle, detaljnim ispisom destinacijskih IP adresa ne postiže se svrha odredbe članka 34. stavka 10. prijedloga Pravilnika s obzirom da ne postoji jednoznačna poveznica između destinacijskih IP adresa i količine prenesenih podataka, zbog čega destinacijske IP adrese nisu podaci na temelju kojih je obračunat promet i izdan račun korisniku

Nadalje, skrećemo pažnju da će, po implementaciji obveza svih EU/EEA operatora iz članka 4. Uredbe o roamingu (531/2012) i uvođenjem funkcionalnosti koje podržavaju korištenje tzv. LBO usluga od 01.07.2014., krajnji korisnik moći ostvariti direktan Internet pristup bez posredstva mreže domicilnog operatora čime više operator neće imati uvid u korisničko ponašanje.

U prilog svemu navedenom ide i presuda Europskog suda pravde od 24. studenog 2011. godine² kojom je u bitnom presuđeno da nije zakonito filtriranje sadržaja od strane ISP pružatelja usluga, kao što su neke države članice nalagale operatorima zbog zaštite prava intelektualnog vlasništva. Drugim riječima, ova presuda dodatno ide u prilog zaključku da ISP pružatelji usluga ne smiju pratiti i nisu odgovorni za sadržaj na koji pristupaju krajnji korisnici.

² Case C-70/10 - Scarlet Extended SA v Société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs

S obzirom na sve gore navedeno, kao i činjenicu da su gore opisane mogućnosti dovoljne za postizanje transparentnosti obračuna i naplate usluge pristupa Internetu te su sukladne EU propisima i praksi, predlažemo brisanje članka 37., stavak 9. prijedloga Pravilnika.

IV. Poglavlje VI. „USLUGE S POSEBNOM TARIFOM“ trenutno važećeg Pravilnika

Članak 44., stavci 1. i 2.

HT ovim putem predlaže da se na kraju odredbe članka 44., stavak 1. doda rečenica koja glasi:

„U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.“

HT ovim putem predlaže da se na kraju odredbe članka 44., stavak 2. doda rečenica koja glasi:

„U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist mrežnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.“

Naime, trenutna formulacija teksta odredbi članka 44., stavci 1. i 2. trenutno važećeg Pravilnika pokriva samo slučaj u kojem iznos za pružene usluge s posebnom tarifom još nije plaćen/proslijeđen operatoru usluge sa posebnom tarifom od strane pristupnog, odnosno mrežnog operatora, dok su u praksi vrlo česti slučajevi da se prigovori krajnjih korisnika rješavaju i nakon što je iznos za pružene usluge plaćen operatoru usluge s posebnom tarifom. Stoga je ovom odredbom potrebno pokriti i taj slučaj kako bi se osiguralo da operatori usluge s posebnom tarifom izvrše povrat plaćenog iznosa pristupnom, odnosno mrežnom operatoru.

Članak 44., stavak 3.

HT ovim putem predlaže izmjenu odredbe članka 44., stavak 3. na način da ista sada glasi:

„U ugovoru o međupovezivanju ili drugom odgovarajućem ugovoru u kojem operatori međusobnog povezivanja uređuju uzajamne uvjete pružanja usluga obračuna i naplate usluga s posebnom tarifom koji se sklapa između mrežnog i pristupnog operatora, stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti mrežnom operatoru iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona. U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen mrežnom operatoru, mrežni operator je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.“

Navedena izmjena je potrebna budući da se u praksi, u slučaju kada pristupni i mrežni operator nisu isti operator, ne vrši direktan obračun i naplata usluga s posebnom tarifom između pristupnog operatora i operatora usluge s posebnom tarifom, nego se isti vrše između pristupnog i mrežnog operatora. Obračun i naplata usluga s posebnom tarifom se u tom slučaju reguliraju posebnim ugovorom između mrežnog i pristupnog operatora ili dodacima

ugovora o međupovezivanju. Stoga je važno navedenu odredbu izmijeniti na način da se jasnije definiraju ugovorne strane i njihove međusobne obveze.

Prijedlog dodavanja novih članaka 45. i 46. u poglavlju VI.

HT ovim putem predlaže da se u poglavlju VI. dodaju novi članci 45. i 46. prije postojećih članaka 45. i 46. koji glase:

„Članak 45.

Postupanje stranaka u slučaju prigovora krajnjih korisnika na usluge sa posebnom tarifom

- (1) Pristupni operator po primitku prigovora krajnjeg korisnika utvrđuje postoji li administrativna ili tehnička pogreška na njegovoj strani. Ukoliko utvrdi da nema pogreške, prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju, zajedno sa zahtjevom za provođenjem administrativne i tehničke provjere od strane mrežnog operatora i operatora s posebnom tarifom, prosljeđuje mrežnom operatoru u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.*
- (2) Mrežni operator provodi odgovarajuću administrativnu i tehničku provjeru te nakon provedbe iste prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju, zajedno sa potvrdom o obavljenoj administrativnoj i tehničkoj potvrdi te zahtjevom pristupnog operatora za provođenjem administrativne i tehničke provjere od strane operatora s posebnom tarifom, prosljeđuje operatoru usluga s posebnom tarifom u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora od strane pristupnog operatora.*
- (3) Operator usluga s posebnom tarifom provodi odgovarajuću administrativnu i tehničku provjeru te prijedlog o usvajanju/djelomičnom usvajanju/odbijanju prigovora, zajedno sa svom dokumentacijom koju je dobio od mrežnog operatora, dostavlja pristupnom operatoru i mrežnom operatoru u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.*
- (4) Pristupni operator obrađuje prigovor na temelju dostavljenih potvrda o administrativnoj i tehničkoj provjeri mrežnog operatora i operatora usluga s posebnom tarifom sukladno čl. 49. st. 6. Zakona.“*

U poglavlju VI. Usluge s posebnom tarifom, potrebno je pobliže definirati postupak rješavanja prigovora krajnjih korisnika na usluge sa posebnom tarifom, budući da sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) procedura rješavanja prigovora kod usluga s posebnom tarifom ne uključuje mrežnog operatora i operatora usluge s posebnom tarifom. Time je teoretski omogućena zlouporaba od strane pristupnog operatora (pozitivno rješavanje svih prigovora krajnjih korisnika na teret operatora usluge s posebnom tarifom). Također, definiranje procedure unutar predmetnog Pravilnika je potrebno da bi se osigurala jednoznačna procedura za sve operatore.

„Članak 46.

Zaštita od zlouporaba

- (1) Operatori su obvezni osigurati da se usluge s posebnom tarifom pružaju sukladno svim važećim propisima.*
- (2) Pristupni operator je ovlašten u svrhu zaštite svojih krajnjih korisnika provoditi postupke upravljanja rizikom i sprječavanja zlouporaba te u tu svrhu ima pravo i obvezu poduzeti sve odgovarajuće mjere sukladno važećim zakonskim propisima. U tu svrhu, pristupni operator zadržava pravo redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju krajnjim korisnicima, uključujući i usluge s posebnom tarifom.*
- (3) U slučaju osnovane sumnje da se usluge s posebnom tarifom ne pružaju sukladno važećim propisima ili u slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevaru vezano za usluge s posebnom tarifom, pristupni operator ima pravo u najkraćem mogućem roku onemogućiti svim ili određenim krajnjim korisnicima pristup uslugama sa posebnom tarifom ili poduzeti druge odgovarajuće mjere u svrhu ograničavanja troškova, radi zaštite interesa krajnjih korisnika i provođenja politike upravljanja rizikom i sprječavanja zlouporaba. U tom slučaju pristupni operator će u najkraćem mogućem roku obavijestiti mrežnog operatora o učinjenom.*
- (4) U slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevaru vezano za usluge s posebnom tarifom, a po kojoj osnovi je pristupni operator onemogućio svojim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom, pristupni operator zadržava pravo privremeno izuzeti iz obračuna ostvarenog prometa usluga s posebnom tarifom podatke o telekomunikacijskom prometu koji je nastao kao posljedica postupanja za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja prijevarno postupanje ili zlouporabu, kao i pravo privremene obustave isplate prihoda operatoru usluga s posebnom tarifom ili mrežnom operatoru do konačne odluke nadležnog regulatornog tijela ili nadležnog suda.*
- (5) Pristupni operator ne odgovara za štetu koja zbog poduzimanja mjera iz ovog članka može nastati mrežnom operatoru, operatoru usluga s posebnom tarifom ili krajnjim korisnicima.*
- (6) U svrhu utvrđivanja svih činjenica i osiguravanja dokaza u postupku rješavanja zlouporabe, operator je dužan pristupnom operatoru na zahtjev dostaviti sve podatke o davatelju sadržaja koji uključuju naziv ili ime i prezime davatelja, adresu, OIB i podatke o odgovornoj osobi.*
- (7) Pristupni operator ima pravo odbiti poslovnu radnju s operatorom usluga sa posebnom tarifom ako postoji opravdana sumnja u zlouporabu ili prijevaru od strane operatora usluga sa posebnom tarifom te ako operator usluga sa posebnom tarifom opetovano čine zlouporabe ili se prijevarno ponašaju.*

U trenutno važećim odredbama članka 44., stavci 1. i 2. omogućeno je pristupnom operatoru da uskrati isplatu iznosa za pružene usluge krajnjim korisnicima u slučaju pozitivnog rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Međutim, navedene odredbe ne pokrivaju slučajeve zlouporaba koje su na tržištu usluga s posebnom tarifom vrlo česte u praksi pa je stoga HT mišljenja da bi navedeno bilo potrebno definirati predmetnim Pravilnikom. Naime, precizno reguliranje zaštite od zlouporaba u predmetnom Pravilniku je jedini način putem kojeg se može demotivirati potencijalne vršitelje zlouporaba. U protivnom, u slučajevima zlouporaba, pristupni operator bi bio

obvezan isplatiti operatoru usluge sa posebnom tarifom ili mrežnom operatoru iznos koji je ostvaren kroz zlouporabu iako taj isti iznos neće biti u mogućnosti naplatiti od krajnjeg korisnika. Pri tome, napominjemo kako naknada za rizik naplate koja se često u praksi ugovora između operatora pokriva samo rizik koji se odnosi na redovno poslovanje, a ne i slučajevne zlouporabe. Situacija u kojoj pristupni operator nema mogućnost obustaviti isplatu u slučaju sumnje na zlouporabu, motivira na povećavanje zlouporaba, jer tada operatori usluge s posebnom tarifom u svakom slučaju imaju financijsku korist od zlouporabe.

Kako zlouporabe u ovakvim predmetima redovito rezultiraju pokretanjem kaznenog postupka, nužno je da se osiguraju svi dokazi u postupku te da se prikupe i nadležnim tijelima dostave svi relevantni podaci. S tim u svezi, nužno je da operator usluge s posebnom tarifom dostavi podatke pristupnom operatoru radi podnošenja kaznene prijave i kompletiranja dokaznog materijala.

Članak 51.

HT ovim putem predlaže da se zadnji redak odredbe članka 51. stavak 1. izmijeni na način da isti sada glasi:

„ - adresu, kontakt adresu elektroničke pošte i kontakt telefonski broj za korisnike, koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom, osim brojeva za usluge jedinstvenog pristupnog broja (062) i usluge besplatnog poziva (0800).“

S obzirom na gore navedeni prijedlog HT-a da se u ovo poglavlje Pravilnika doda novi članak koji bi definirao „Postupanje stranaka u slučaju prigovora krajnjih korisnika na usluge sa posebnom tarifom“, HT predlaže da se uvede dodatna obveza da popis dodijeljenih brojeva za usluge s posebnom tarifom sadrži i kontakt adresu elektroničke pošte, sve kako bi se ubrzala procedura procesa rješavanja prigovora i kako bi se olakšao kontakt krajnjih korisnika s operatorima usluge s posebnom tarifom i kako bi njihovo poslovanje postalo transparentno.

V. Članak 17. Prijedloga – dodaje se novo Poglavlje VIII. koje glasi: „VIII. PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI“ i novi članci 66. i 67.

Članak 66. stavak 1.

Razumijevanje HT-a je da se postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnj elektroničkoj komunikacijskoj mreži odnosi na sve operatore elektroničkih komunikacijskih usluga u nepokretnj mreži. Drugim riječima, naše je razumijevanje i prema našem shvaćanju jedino ispravno tumačenje, da svaki operator prije nego realizira uslugu krajnjem korisniku ima obvezu poštovati propisanu proceduru. Ovo znači da se ona primjenjuje neovisno o tome da li će operator krajnjem korisniku uslugu pružiti putem veleprodajne usluge HT-a ili putem svoje vlastite infrastrukture.

Međutim, upitno je kako će se vršiti provjera poštuje li operator propisanu proceduru u situaciji kada operator maloprodajnu uslugu realizira na svojoj vlastitoj infrastrukturi, bez da zahtijeva veleprodajnu uslugu HT-a. U toj situaciji operator u pravilu podnosi samo zahtjev za prijenos broja i prema trenutnom tekstu Pravilnika o prenosivosti broja nema mogućnosti kontrole od strane operatora davatelja broja da li je operator primatelj broja prethodno zaista proveo propisanu proceduru ishoda supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika.

S obzirom na navedeno, **HT predlaže da se, u svrhu usklađenja s Prijedlogom, ujedno izvrše odgovarajuće izmjene Pravilnika o prenosivosti broja.** Predmetne izmjene bi trebale predvidjeti obvezu operatora primatelja broja da uz zahtjev za prijenos broja dostavi operatoru davatelju broja supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika. Ne dostava supotpisane izjave bio bi pak razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.

Članak 66. stavak 2. točka 1.

Prilaganje dodatne dokumentacije uz jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika otežava proces razmjene jedinstvenih izjava između operatora. Isto ujedno povećava mogućnosti zlouporabe budući da se između operatora razmjenjuje veći opseg osobnih podataka krajnjih korisnika nego što je to zaista nužno (npr. fotografija osobe).

HT smatra kako bi proces ugovaranja usluga s krajnjim korisnicima morao biti takav da omogućava što jednostavniji prelazak krajnjih korisnika između operatora, međutim, u isto vrijeme osigurava maksimalnu razinu zaštite krajnjih korisnika od zlouporaba. U tom smislu, ***HT predlaže da se jedinstvena izjava krajnjeg korisnika izmijeni na način da se predvidi da je novi operator na njoj obavezan upisati podatke o broju osobne iskaznice krajnjeg korisnika te osobnom identifikacijskom broju (dalje u tekstu: OIB) krajnjeg korisnika.*** Ovdje se radi o podacima koje novi operator može dobiti jedino u direktnom kontaktu s krajnjim korisnikom. S druge strane, temeljem ovih podataka postojeći operator može na internetskoj stranici Porezne uprave jednostavno provjeriti radi li se podacima konkretnog krajnjeg korisnika, odnosno provjeriti radi li se o izjavi koju je operator zaista ishodio od konkretnog krajnjeg korisnika³.

Dodatno, kako se u ovom slučaju radi o razmjeni osobnih podataka krajnjih korisnika između operatora, potrebno je osigurati da oni ne mogu biti neovlašteno pročitani, uništeni ili izmijenjeni. To se postiže na način da se šalju ili sigurnim komunikacijskim kanalom (https, SSL ...) ili u šifriranom obliku. Stoga ***predlažemo da se u predmetnoj točki izričito navede da se propisani dokumenti šalju sigurnim komunikacijskim kanalom ili šifrirano.***

Članak 66. stavak 2. točka 2.

Predlažemo da se predmetna točka izmijeni na sljedeći način:

„2. Ukoliko krajnji korisnik nije ugovorio obvezno trajanje ugovora i na jedinstvenoj izjavi nije naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. Internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan, u roku od dva (2) radna dana vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika, uz navođenje veleprodajnih usluga koje se raskidaju, ukoliko se krajnjem korisniku usluga pruža putem veleprodajne usluge.“

- Ukidanje mogućnosti unaprijed označiti na jedinstvenoj izjavi da je krajnji korisnik upoznat s dugovanjem kod postojećeg operatora po osnovi prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora

Svrha je jedinstvene procedure da su krajnji korisnici prilikom prelaska drugom operatoru upoznati s posljedicama raskida ugovora kod postojećeg operatora te da imaju mogućnost odustati od prelaska novom operatoru ukoliko nisu spremni podmiriti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora s obveznim trajanjem kod postojećeg operatora. Međutim, upravo mogućnost da se na jedinstvenoj izjavi unaprijed definira da je krajnji korisnik upoznat sa svojim obvezama kod postojećeg operatora, dovodi u pitanje ostvarivanje cilja jedinstvene procedure.

³ Na internetskoj stranici http://www.porezna-uprava.hr/HR_OIB/Stranice/koji_je_moj_OIB.aspx moguće je unosom podatka o broju osobne iskaznice te imenu i prezimenu, odnosno podatka o matičnom broju ili matičnom broju subjekta i nazivu, dobiti podatak o OIB-u i na taj način provjeriti poklapaju li se predmetni podaci s podacima na jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika.

Naime, u praksi se događa da je na velikom broju izjava koje HT zaprima na supotpis označeno da je krajnji korisnik upoznat sa svojim ugovornim obvezama, iako to često nije tako (bilo da se radi o tome da krajnji korisnik nije imao točnu informaciju o svojim ugovornim obvezama ili o tome da je na obrascu koji je krajnji korisnik potpisao potencijalno bilo unaprijed predefinirano da je svjestan svojih ugovornih obveza) te HT naknadno zaprima prigovore krajnjih korisnika koji nisu bili svjesni svoje obveze podmirenja naknade za prijevremeni raskid ugovora s HT-om. Stoga, kako bi se spriječile potencijalne zlouporabe na strani operatora i osiguralo da krajnji korisnik zaista unaprijed bude obaviješten o svojim obvezama prema postojećem operatoru, smatramo nužnim brisati iz jedinstvene izjave mogućnost da se unaprijed, paušalno, definira upoznatost krajnjeg korisnika sa svojim obvezama.

- Izričito definiranje da je postojeći operator obavezan vratiti supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 radna dana i pod uvjetom da krajnji korisnik nije naznačio da želi zadržati određenu maloprodajnu uslugu kod postojećeg operatora

Kao što HAKOM predlaže definirati u točkama 5. i 6. stavka 2. članka 66. Prijedloga, ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu maloprodajnu uslugu kod postojećeg operatora, postojeći operator obavezan je krajnjeg korisnika kontaktirati i ostaviti mu mogućnost da ostane pri zadržavanju usluge ili od istog odustane, zbog promjene u ugovornim uvjetima. S obzirom da je za navedeno potrebno više vremena od 2 radna dana, te budući da se iz teksta ostatka Prijedloga može tumačiti da je namjera HAKOM-a bila predvidjeti „odgodu“ jedinstvene izjave za dodatnih 8 radnih dana i u ovom slučaju, predlažemo da se navedeno izričito definira i u točki 2. stavka 2. članka 66.

- Definiranje da obveza naznačiti veleprodajne usluge koje se raskidaju postoji samo ako se krajnjem korisniku usluga pruža putem veleprodajne usluge

Budući da je postojeći operator u mogućnosti naznačiti veleprodajnu uslugu koja se raskida samo u slučaju kada se predmetnom krajnjem korisniku usluga pruža putem veleprodajne usluge, predlažemo da se izričito navede da se obveza naznačivanja veleprodajnih usluga ne odnosi na postojećeg operatora koji nije korisnik veleprodajne usluge za konkretnog korisnika.

Članak 66. stavak 2. točka 8.

Konkretna točka predviđa da se rok od 8 radnih dana računa od proteka roka navedenog u točki 1. stavka 2. članka 66. Budući da točka 1. stavka 2. članka 66. ne definira nikakav rok, dok točka 2. stavka 2. članka 66. definira rok od 2 radna dana, predlažemo da se predmetna točka 8. korigira na način da se poziva na točku 2. stavka 2. članka 66.

Članak 66. stavak 2. nova točka 9.

Predlažemo definirati novu točku 9. sljedećeg sadržaja:

„Smatra se da je radnja izvršena u određenom danu kada je izvršena u razdoblju od 8h do 16h toga dana. Radnje izvršene nakon 16h određenog dana, smatra se da su izvršene u 8h sljedećeg radnog dana.“

S obzirom na uobičajeno radno vrijeme operatora u razdoblju od 8-16h radnim danom, predlažemo izričito definirati da se samo izjave zaprimljene/poslane do 16h određenog dana smatraju da su zaprimljene u tome danu. Izjave zaprimljene nakon 16h nužno bi se morale smatrati kao da su zaprimljene sljedećeg radnog dana, budući da se u protivnom rok za poduzimanje određene radnje faktično smanjuje za 1 dan.

Članak 66. stavak 3.

Predlažemo da se predviđeni rok od 1 radnog dana izmijeni na način da iznosi 2 radna dana. Naime, provjera jedinstvene izjave iziskuje usporedbu podataka s izjave s podacima na strani postojećeg operatora, što u situacijama gdje operator zaprimi veliki broj izjava u jednom danu ili pred kraj radnog vremena, može otežati vraćanje informacije postojećem operatoru u roku od svega 1 radnog dana.

Članak 66. stavak 5.

Vežano za potvrdu prihvata zahtjeva koju je novi operator obvezan dostaviti krajnjem korisniku u propisanim rokovima, uz posljednju da se njegov zahtjev smatra povučenim ako potvrda nije dostavljena, upitno je na koji će način HT, kada dobije zahtjev za veleprodajnu uslugu ili pak postojeći operator koji krajnjem korisniku usluga pruža na vlastitoj infrastrukturi, znati da li je novi operator zaista u propisanom roku dostavio krajnjem korisniku potvrdu prihvata zahtjeva i da postoji pravni temelj za deaktivaciju postojeće usluge krajnjem korisniku. U takvim slučajevima su stoga moguće situacije u kojima će krajnjem korisniku biti ugašena postojeća usluga, unatoč tome što se sukladno članku 66. stavak 5. presumira da je njegov zahtjev podnesen novom operatoru povučen. **Molimo stoga da se razmotre načini na koje bi se vršila provjera ove činjenice.**

Članak 66. stavak 6.

Predlažemo da se predmetni stavak izmijeni na sljedeći način:

„U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od četrdeset i pet (45) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu i predmetni rok predstavlja rok valjanosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“

Kako bi se spriječilo gomilanje jedinstvenih izjava na strani novih operatora, poglavito u odnosu na krajnje korisnike koji su pasivni i neće aktivno odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, smatramo nužnim definirati rok valjanosti jedinstvene izjave. Izjava koja bi bila podnesena na supotpis postojećem operatoru ili pak podnesena uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge nakon isteka roka od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, trebala bi biti odbijena od strane postojećeg operatora, odnosno od strane HT-a kada je zahtjev za veleprodajnu uslugu podnesen uz priloženu izjavu za koju je protekao predmetni rok. U tom bi smislu i **dostavljanje jedinstvene izjave u odnosu na koju je protekao rok od 45 dana od dana potpisa krajnjeg korisnika trebalo biti propisano kao razlog odbijanja supotpisa u okviru članka 66. stavak 3. prijedloga.**

Članak 66. stavak 7.

Budući da se radi o naknadi na koju bi krajnji korisnik trebao imati pravo budući da smatra da trpi štetu zbog kašnjenja, plaćanje ove naknade bi trebalo biti uvjetovano postojanjem zahtjeva na strani krajnjeg korisnika.

Članak 67.

Prvenstveno molimo HAKOM za obrazloženje temeljem koje zakonske odredbe HAKOM predlaže Prijedlogom propisati naknade za neispunjavanje obveza koje proizlaze iz tog Pravilnika.

Sukladno razumijevanju HT-a, ukoliko bi se predmetne naknade smatrale kaznom, odredbom članka 120. stavak 1. točka 9. Zakona o elektroničkim komunikacijama već je propisana kazna za slučaj ne postupanja operatora u skladu s odredbama ovog pravilnika. S obzirom na ovo, propisivanje dodatnih naknada istim aktom značilo bi dvostruko kažnjavanje adresata po istom kršenju obveze. Osim toga, kazne je moguće propisati jedino zakonom.

Ukoliko bi se pak predmetne odredbe imale smatrati ugovornom kaznom, tada nije jasno iz kojeg ugovornog odnosa bi proizlazilo pravo na iste, budući da se one ne odnose na postupanja u skladu s ugovornim odnosom između operatora već na postupanje u skladu s propisom. Dodatno, takve ugovorne kazne, sukladno odredbi članka 356. Zakona o obveznim odnosima, ne bi mogle biti propisane pravilnikom već isključivo zakonom.

Neovisno o prethodno navedenom, u nastavku iznosimo komentare u odnosu na suštinu konkretnog članka.

Budući da je pozadina predmetnog članka očito potaknuti operatore na ispunjavanje svojih obveza u rokovima, nije jasno iz kojih razloga se naknade propisuju sam za slučaj neispunjavanja obveza od strane postojećeg operatora. Naime, brojni su slučajevi u kojima novi operator ne postupa u skladu s odredbama postojeće procedure, budući da dostavlja izjave koje su nepotpune ili pogrešno ispunjene. U takvim slučajevima postojeći operator je situaciji da nepotrebno troši svoje resurse provjeravanjem izjava i slanjem odbijanja davanja supotpisa, a novi operator zbog takvog postupanja, prema Prijedlogu koji je na javnoj raspravi, ne bi snosio nikakve posljedice. Štoviše, upravo takvi slučajevi dostavljanja nepotpunih ili pogrešno ispunjenih izjava, budući da opterećuju resurse postojećeg operatora, potenciraju kašnjenja kod onih izjava kod koji nema nedostataka. Stoga bi svaki eventualni oblik penalizacije nužno morao biti simetričan za sve operatore u procesu pribavljanja supotpisa na jedinstvenoj izjavi.

Nadalje, potrebno je precizno definirati na koji bi se način predmetne naknade računale, kako bi se izbjegla različita tumačenja u praksi. Primjerice, propisano je da se naknada plaća u slučaju pogrešno popunjene izjave, no da se ista plaća po danu. Ukoliko je primjerice, izjava pogrešno popunjena vraćena unutar propisanog roka, da li bi u tom slučaju postojalo pravo na naknadu? Budući da se sukladno tekstu Prijedloga, naknada plaća i zbog neispunjavanja obveze, očito bi, no budući da se ista računa u odnosu na dane, očito ne bi. Smatramo stoga da je potrebno precizno propisati u kojim slučajevima će postojati pravo na naknadu zbog neispunjavanja obveza – u svakom slučaju ili kada takvo neispunjavanje obveza dovede do kašnjenja u poštivanju propisanih rokova.

Vežano uz specifikaciju koju bi trebalo dostaviti uz zahtjev za isplatu naknada, ističemo da bi ista nužno trebala sadržavati:

- telefonski broj (ukoliko postoji),
- *global unique identifier* – GUID (ukoliko je izjava dostavljena putem B2B servisa),
- ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika,
- adresa krajnjeg korisnika,
- datum slanja jedinstvene izjave,
- datum odgovora postojećeg operatora,
- podatak da li je jedinstvena izjava bila „odgođena“ na dodatni rok od 8 radnih dana,
- broj dana kašnjenja,

slijedom čega *predlažemo da se članak 67. stavak 3. Prijedloga dopuni s dodatno predloženim potrebnim podacima.* Naime, predmetni podaci su potrebni kako bi se u praksi olakšala provjera svih podataka za utvrđivanje osnovanosti zahtjeva za isplatu naknada za neispunjavanje obveza.

Dodatno, potrebno je precizno propisati što se smatra nepotpunom izjavom a što pogrešno ispunjenom izjavom, kako bi se izbjegla različita tumačenja u praksi.

Predlažemo da se nepotpuna jedinstvena izjava definira kao *„Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom na kojoj nisu ispunjena sva polja (nedostaje naziv ili adresa krajnjeg korisnika ili telefonski broj priključka s pred brojem ili OIB⁴ ili broj osobne iskaznice⁵ ili nije ispunjeno niti jedno polje u rubrici usluga koje krajnji korisnik raskida ili nije ispunjeno polje kojim krajnji korisnik izjavljuje da raskida ili zadržava korisničke račune ili nije naveden novi operator ili nije navedeno mjesto potpisa ili datum potpisa ili nema potpisa krajnjeg korisnika).“*

Predlažemo da se pogrešno ispunjena izjava definira kao *„Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom na kojoj se nalaze podaci o nazivu ili adresi krajnjeg korisnika ili telefonskom broju priključka koji ne odgovaraju podacima postojećeg operatora ili nije naveden točan postojeći operator ili nije naveden točan novi operator ili su podaci na jedinstvenoj izjavi naknadno mijenjani ili izjavu nije potpisao krajnji korisnik za kojeg je jedinstvena izjava podnesena ili je naznačeno da krajnji korisnik raskida uslugu koju krajnji korisnik ne koristi kod postojećeg operatora ili je na jedinstvenoj izjavi naveden datum potpisivanja koji je kasniji od datuma zaprimanja jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora.“*

Privitak 1 – Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

S obzirom da se Prijedlogom izričito definiraju rokovi koji se računaju od dana potpisa jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika, smatramo da na Jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, na mjestu gdje je ostavljen prostor za upisivanje mjesta i datuma kada je izjava potpisana, *potrebno izričito navesti da je potrebno navesti točan datum, odnosno dan, mjesec i godinu kada je izjava potpisana.*

⁴ Ukoliko bude prihvaćen prijedlog HT-a vezano za članak 66. stavak 2. točka 1.

⁵ Ibid.

Naime, u trenutnoj praksi na jedinstvenim izjavama često se navodi samo godina potpisa, bez konkretnog dana i mjeseca (budući da se očito tumači da je na izjavi dovoljno navesti samo godinu kada je ona potpisana), slijedom čega smatramo *potrebno na jedinstvenoj izjavi precizno navesti da je potrebno upisati konkretan datum potpisivanja.*