

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima
obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
- Zagreb, 30. siječnja 2015. godine -

UVODNO

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 17. prosinca 2014. godine o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Pravilnik), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje komentare i prijedloge.

U prvom dijelu svojih komentara HT izdvaja one važnije kao što su: plaćanje naknade u slučaju neispunjenju obveza u postupku promjene operatora, trajanje korisničkog odnosa za unaprijed plaćenje usluge i sl. Niže u tekstu HT detaljno obrazlaže pojedine točke.

U slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima, stojimo Vam na raspolaganju.

OSNOVNI KOMENTARI I PRIJEDLOZI NA POJEDINE ODREDBE:

A. NAKNADE U SLUČAJU NEISPUNJAVANJA OBVEZA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA:

1. U članku 67. „Naknada u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora“ stavak (1) HAKOM predlaže uvođenje naknade za nepravovremenu realizaciju promjene operatora iznosu od 240 kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida usluge dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida.

U vezi naknade iz članka 67. Pravilnika prije svega bi smo vam željeli skrenuti pažnju na komentare koje je HT dao u prethodnoj javnoj raspravi o izmjenama i dopunama Pravilnika iz 2013. godine. Dodatno, HT smatra kako je nova predložena naknada u iznosu od 240 kuna za svaki započeti dan kašnjenja prekomjerna. S tim u vezi dodatno podsjećamo na komentare HT-a tijekom javne rasprave o promjenama Pravilnika o prenosivosti broja krajem 2014. godine, u kojima smo predlagali realan i pravičan iznos naknade, a koji iznos bi trebalo primijeniti i u ovom slučaju.

Stoga, HT predlaže da članak 67. stavak (1) glasi kako slijedi:

„Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 20 kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida usluge dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida.“

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra kako je predloženi iznos naknade od 240 kn za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno za svaki započeti dan prekida usluge neutemeljen, prekomjeran i isti ne održava stvarnu štetu koja može nastati korisniku.

Naime, HT smatra kako naknada za kašnjenje u realizaciji usluge ne smije biti prekomjerno određena, njena svrha ne smije biti kažnjavanje operatora, već naknada stvarne štete krajnjem korisniku. Predloženi iznos od 240 kn po danu kašnjenja je u disproporciji sa mogućom stvarnom štetom koja bi korisniku mogla nastati uzimajući u obzir razliku u dnevnom iznosu mjesečne naknade koju korisnik plaća kod postojećeg operatora i koju bi plaćao kod novog operatora. Dodatno, u izračunu stvarnog iznosa štete za korisnika treba uzeti u obzir da kašnjenje u realizaciji usluge u odnosu na ugovoreni datum ili kašnjenje u raskidu ugovora ne znači da je korisnik bio bez usluge.

Ako je namjera HAKOM-a predmetnom naknadom kažnjavati operatore radi kašnjenja u realizaciji promjene operatora u svrhu smanjenja opsega kašnjenja, HT smatra da je i u tom slučaju iznos naknade (kazne) prekomjeran a što je vidljivo iz prakse uvođenja predmetne naknade u Pravilniku o prenosivosti broja koja je dovela do toga da korisnici ostvaruju znatne prihode od operatora na način da sami utječu na kašnjenje u realizaciji prijenosa broja. U konačnici je takvo postupanje korisnika dovelo i do znatnog povećanja inspekcijskih nadzora temeljem prigovora korisnika na iznos naknade koju im dostavlja operator temeljem njihovog zahtjeva. Stoga smatramo da predložena izmjena, kako u Pravilniku o prenosivosti broja koja je ograničena na iznos od 7200,00 kuna, pa podredno i identičan iznos naknade u prijedlogu izmjene predmetnog Pravilnika neće dovesti do smanjenja kako zahtjeva korisnika za isplatom naknade, tako i eventualnog namjernog postupanja korisnika koji dovodi do kašnjenja operatora te podredno i broja inspekcijskih postupaka koje HAKOM mora pokrenuti temeljem zahtjeva korisnika.

Nadalje, kako smo već naveli i tijekom javne rasprave za Pravilnik o prenosivosti broja, Hrvatska ima najrigorozniju regulaciju naknada za nepravovremeni prijenos broja, a koje se sada predlažu uvesti i u postupak promjene operatora.

Slijedom navedenog, smatramo da je nužno potrebno promijeniti izračun predmetne naknade u Pravilniku na način da se primjeni iznos naknade od 20 kuna po danu. Prema prijedlogu HT-a maksimalni iznos naknade koju bi operator plaćao korisniku iznosi 600 kn po zahtjevu (tj. 78,76€). Ovim iznosom Hrvatska bi i dalje pripadala državama s najvišim naknadama za kašnjenje u postupku promjene operatora.

Podredno, ukoliko HAKOM prihvati ovaj prijedlog isti treba uskladiti sa iznosom naknade za nepravovremeni prijenos broja u Pravilniku o prenosivosti broja.

B. UNAPRIJED PLAĆENE USLUGE – RAČUNI KORISNIKA – TRAJANJE KORISNIČKOG ODNOSA

2. HAKOM predlaže u članku 36. stavak 2. da minimalno trajanje korisničkog odnosa nakon aktivacije ili nadopunjavanja novčanog iznosa računa unutar kojeg korisnik ima pravo na odlazni i dolazni promet ne smije biti kraći od 6 mjeseci.

HT se ne slaže s navedenim prijedlogom te predlaže da predmetni stavak glasi:

„Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, krajnji korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju pretplatničkog odnosa. Ako nije utvrđen rok pretplatničkog odnosa, smatrat će se da pretplatnički odnos traje neodređeno vrijeme.“

Obrazloženje prijedloga:

Prije svega, HT moli za pojašnjenje uvođenja ograničenja trajanja korisničkog odnosa. Prema mišljenju HT-a ne postoji valjana osnova za uvođenje predmetnog ograničenja. HT svoje mišljenje temelji na činjenici da do sada nije zaprimio značajan broj prigovora korisnika koje se tiču trajanja valjanosti bonova. Dodatno, HT smatra da ovom inicijativom HAKOM ne potiče potrošnju korisnika već naprotiv potiče korisnike na smanjenu potrošnju. Naime, tzv. „osnovni„ bon kojeg HT nudi na tržištu je bon od 50 kuna nadoplatom kojeg korisnik može ostvarivati dolazne i odlazne pozive u vremenskom periodu od 60 dana od dana nadoplate, što znači da korisnik trenutno može u roku od 60 dana potrošiti 50 kuna na elektroničke komunikacijske usluge u HT mreži (25 kuna mjesečno). Ovim prijedlogom HAKOM-a korisnik bi bio u mogućnosti potrošiti 50 kuna u vremenskom periodu od 180 dana (8,3 kune mjesečno). Slijedom navedenog, HT smatra da bi ova mjera imala negativan utjecaj na razvoj tržišta unaprijed plaćenih usluga u pokretnoj komunikacijskoj mreži obzirom da bi određena skupina korisnika koristila ovu mogućnost samo za održavanje aktivne numeracije bez korištenja prometa. Posljedično, prema procjeni HT-a navedena bi promjena prouzročila pad prepaid tržišta od 4%, te bi posljedično mogla dovesti do promjene denominacije prepaid bonova HT-a.

Zaključno, HT navodi primjere članica EU (npr. Njemačka, Austrija, Slovačka, Rumunjska, Mađarska, Poljska, Crna Gora, Makedonija¹) gdje nacionalna regulatorna tijela nisu regulirala duljinu trajanja korisničkog odnosa nakon nadoplate bona.

Podredno, HT podržava komentare UPKH u ovome dijelu.

Dodatno, budući da se u HAKOM-ovom prijedlogu briše zadnja rečenica postojećeg članka 36. stavak 2. koji propisuje pravo krajnjeg korisnika na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa za javne komunikacijske usluge, HT smatra da je u svrhu pravne sigurnosti potrebno brisati ostale stavke istog članka (stavci 3. – 6.) koji reguliraju povrat neiskorištenog novčanog iznosa.

¹ Izvor: informacije prikupljene unutar članica DT grupe.

C. PRETPLATNIČKI UGOVOR:

3. HT predlaže u članku 8. iza stavka 5. dodati novi stavak 6. koji glasi:

„U svrhe identifikacije korisnika, odnosno potvrđivanja točnosti podataka korisnika, kada ne postoji mogućnost provjere podataka korisnika neposrednim uvidom u identifikacijske isprave korisnika, operatori su ovlašteni koristiti elektroničke usluge Porezne uprave.“

Obrazloženje prijedloga:

Kanali daljinske komunikacije prilikom sklapanja ugovora za usluge u elektroničkim komunikacijama uobičajeni su način prodaje elektroničkih komunikacijskih usluga te su sastavni dio unaprjeđenja korisničkog iskustva. Međutim, u posljednje vrijeme uočen je porast zlouporaba i krađe identiteta prilikom sklapanja ovih ugovora u kanalima teleprodaje i internetske prodaje (web-shop). Naime, postupak identifikacije i/ili autentifikacije korisnika u ovim kanalima, kod kojih nije moguće izvršiti uvid u identifikacijsku ispravu korisnika, obavlja se u bitnom „uploadom“ identifikacijskih dokumenata ili ručnom provjerom podataka od strane operatora putem javno dostupnih servisa kao što su npr. www.oib.hr ili <https://biraci.gov.hr/RegistarBiraca/>. Ručna provjera ne osigurava odgovarajuću brzinu i točnost podatka budući da je ograničena ljudskim kapacitetima i podložna je ljudskoj pogrešci i previdu. Kako bi se ovaj proces unaprijedio operatori smatraju da bi se trebala omogućiti provjera točnosti podataka koje korisnik daje operatoru, putem elektroničkih usluga Porezne uprave u realnom vremenu u slučajevima kada nije moguće utvrditi identitet korisnika uvidom u identifikacijsku ispravu.

4. HT predlaže u članku 8. iza postojećeg stavka 6. dodati novi stavak 7. koji glasi:

„Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovog članka u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili da nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge. Operator također može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovog članka ukoliko je zahtjev iz stavka 1. podnesen od strane pravne osobe u čijoj u se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.“

Obrazloženje prijedloga:

Ovaj prijedlog se odnosi na slučajeve kada je pravno opravdano odbiti zahtjev za realizaciju usluga/e tzv. sumnjivim fizičkim/pravnim osobama kako bi eliminirali slučajeve zloupotrebe (npr. j.d.o.o. - jednostavna društva s ograničenom odgovornošću, udruge itd.). Stoga, HT smatra da je potrebno dodatno definirati razloge kada je moguće odbiti zahtjev korisnika u slučaju kada je jasno da je jedini cilj osnivanja pravne osobe prijevarno postupanje, a kako je prethodno predloženo. Drugim riječima, smatramo da je potrebno omogućiti korištenje informacija o prijevarnim postupcima fizičkih osoba u svrhu donošenja odluke o prihvaćanju zahtjeva za realizaciju usluge pravnim osobama a koje su s navedenim fizičkim osobama povezane preko vlasničke odnosno upravljačke strukture.

5. HAKOM u članku 8. stavku 13. Pravilnika predlaže da su operatori obvezni na zahtjev korisnika, bez naknade i roku od 15 dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

HT se ne slaže s ovim prijedlogom te predlaže da stavak 13. članak 8. ostane nepromijenjen i glasi:

„(13) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže samo u slučaju ako ga pretplatnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator je obavezan po isteku ugovorne obveze ili u slučaju prijevremenog raskida pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade u roku od petnaest (15) dana omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama.“

Obrazloženje prijedloga:

Prije svega, HT moli pojašnjenje uvođenja predmetne obveze obzirom na dugogodišnje postojanje ponuda koje podrazumijevaju vezivanje usluge i uređaja. Drugim riječima, smatramo da ne postoji razlog zbog kojeg je potrebno uvesti ovu obvezu jer se prema mišljenju HT-a istom operatoru dovode u položaj prodavatelja opreme a ne pružatelja usluga. Dodatno, HT već sada omogućuje zasebnu kupovinu uređaja koji se mogu koristiti u ostalim mrežama, te čije korištenje nije povezano sa korištenjem HT-ovih usluga. Također, HT nudi i druge usluge temeljem koje korisnici tijekom trajanja ugovorne obveze imaju mogućnost promjene uređaja. Navedeno dokazuje da korisnici korištenjem postojećih ponuda HT-a imaju mogućnost kupnje uređaja koje mogu koristiti u mrežama svih operatora te mogućnosti promjene uređaja unutar mreže HT-a. Drugim riječima, HT smatra da postojeće ponude HT-a u cijelosti zadovoljavaju potrebe korisnika u pogledu nabave uređaja i njegovog korištenja sa ili bez usluga HT-a. Dodatno, korisnici mogu kupiti uređaje kod trećih strana koji nisu vezani uz korištenje mreže pojedinih operatora, ili omogućuju korištenje više SIM kartica unutar istog uređaja. Nadalje, HT smatra da bi ovakvom odredbom omogućilo stvaranje umjetne baze korisnika usluga pojedinog operatora. Drugim riječima operatori bi kao svoje korisnike prikazivali one korisnike koji ne koriste elektroničke komunikacijske usluge operatora, a čiji je jedini razlog sklapanja pretplatničkog ugovora nabava uređaja. S tim u vezi, ovakvim prijedlogom ne potiče se korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga operatora što za posljedicu može imati negativan utjecaj na razvoj i vrijednost tržišta. Također važno je naglasiti da ova inicijativa HAKOM-a dovodi u pitanje svrhu samog prijenosa broja iz razloga što korisnik može uzeti uređaj kod jednog operatora temeljem sklapanja pretplatničkog odnosa za elektroničku komunikacijsku uslugu u pokretnoj mreži te istodobno koristiti uređaj u mreži drugog operatora bez prijenosa broja.

Zaključno, HT želi navesti primjere država članica EU² gdje nacionalna regulatorna tijela nisu regulirala pitanje otključavanja uređaja već je omogućeno da operatori sami odluče u kojem će trenutku omogućiti korisnicima korištenje uređaja u svim mrežama. Primjerice, u Republici Austriji ne postoji obveza otključavanja uređaja. Naime, operatori u toj zemlji nude mogućnost otključavanja uređaja tijekom obveznog trajanja ugovora. ali po različitim cijenama, ovisno o tome koliko je vremena proteklo od trenutka kupnje uređaja. U Rumunjskoj se uređaj može otključati tijekom obveznog trajanja ugovora uz naplatu penala za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa na način kako je trenutno regulirano u RH te se dodatno naplaćuje i naknada za otključavanje uređaja.

² Izvor: informacije prikupljene unutar članica DT grupe

6. U članku 8., stavku 12. koji se odnosi na pretplatničke ugovore HAKOM predlaže izmjenu na način da u slučaju kad operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge, isti je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

HT predlaže izmjenu predmetnog stavka na slijedeći način:

„U slučaju kad operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.“

Obrazloženje prijedloga:

HT ne može biti odgovoran za funkcioniranje opreme koja je u vlasništvu korisnika i koja podliježe odnosu korisnika i proizvođača opreme kroz garantne rokove. HT može jedino odgovoran za telekomunikacijsku terminalnu opremu koja je u vlasništvu HT-a i koju tijekom trajanja pretplatničkog odnosa daje na korištenje pretplatniku.

D. OBVEZE OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA – ODGOVORNOST OPERATORA ZA RAZINU KAKVOĆE OBJAVLJENE USLUGE:

7. HT predlaže izmjenu članka 29. stavak 13. na način da isti glasi: „Operator neće biti odgovoran ako je razina kakvoće obavljene usluge manja od propisane razine kakvoće usluge ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila), odnosno ukoliko je do smanjenja kakvoće usluge došlo zbog krivnje treće strane. U tom slučaju Operator je obavezan:

- dokazati da je bio onemogućen u izvođenju radova na utvrđivanju uzroka odnosno otklanjanju kvara odnosno da je bio spriječen od vlasnika ili upravitelja nekretnine u pristupu mjestu kvara;
- dokazati da je poduzeo sve potrebne aktivnosti da takve razloge ukloni što uključuje podnošenje zahtjeva za dobivanje suglasnosti i dozvola nadležnih tijela za izvođenje potrebnih radova odnosno da dokaže da je pokušao urediti imovinsko-pravne odnose sa vlasnikom odnosno vlasnicima nekretnine koji ne dozvoljavaju pristup i otklanjanje kvara, kao i da je Investitoru radova u zoni elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI) dostavio izjavu o položaju (EKI) i upozorio Investitora sa odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine (N.N. 42/09, 39/11 i 75/13).

Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile. Kvarovi koji su posljedica više sile i/ili okolnosti navedenih u ovom stavku izuzet će se iz svih godišnjih obračuna parametara kakvoće usluge.

Obrazloženje prijedloga:

Praksa je pokazala da je HT u nizu situacija koje su eskalirale u medijima bio spriječen u otklonu kvara odnosno realizaciji usluge. Trenutno HT snosi odgovornost i troškove isplate naknada radi kašnjenja u otklonu kvarova i/ili realizacije usluge u situacijama kada je spriječen otkloniti kvar ili realizirati uslugu u propisanim rokovima od strane trećih osoba odnosno od vlasnika ili upravitelja nekretnine u pristupu mjestu kvara neovisno o odgovornosti ili uzroku kvara. Time je oštećen ne samo HT kao davatelj usluga, već i sami korisnici kojima je usluga u prekidu ili ne zadovoljava propisanu kakvoću.

POREDNI KOMENTARI I PRIJEDLOZI NA POJEDINE ODREDBE:

A. POSTUPAK PROMJENE OPERATORA:

- 8. U članku 66. stavku 5. Pravilnika HAKOM predlaže slijedeće: „Ukoliko se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, postojeći operator obavezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.“**

HT se slaže s prijedlogom ali predlaže nadopunu članka na način kako slijedi:

„Ukoliko se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, postojeći operator obavezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza, osim u slučajevima kada na jedinstvenoj izjavi nije označen raskid pristupa mreži. U tom slučaju postojeći operator obavezan je u roku od 2 radna dana elektroničkim putem informirati novog operatora o potrebi provjere numeracije s korisnikom te u dodatnom roku od 8 radnih dana kontaktirati krajnjeg korisnika i provjeriti za koje brojeve iz VPN serije ili niza želi raskinuti uslugu sa postojećim operatorom odnosno za koje brojeve iz VPN serije želi zadržati uslugu postojećeg operatora. Temeljem provjere postojeći operator obavezan je po isteku roka supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti za koje je točno brojeve iz VPN serije ili niza korisnik tražio raskid usluge.“

Obrazloženje prijedloga:

HT pruža usluge koje omogućuju izdvajanje pojedinih brojeva iz VPN serije i prijenos broja istih. Kao primjer navodimo Netphone uslugu. S obzirom da je praksa pokazala da korisnici pojedinih usluga HT-a prilikom podnošenja zahtjeva za promjenom operatora žele zadržati uslugu HT-a za određenu numeraciju, smatramo da je isto potrebno omogućiti korisnicima. Stoga je nužno prihvatiti prijedlog HT-a jer se istim omogućuje realizacija željenog zahtjeva korisnika. Nadalje HT smatra da bi na način kako je predložen stavak 5. krajnjim korisnicima bilo onemogućeno zadržavanja dijela numeracije kod postojećeg operatora, odnosno da bi se korisniku realizirala usluga koju nije tražio.

9. U članku 66. stavak 11. HAKOM predlaže slijedeće: Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.

HT se ne slaže da se pretplatnički odnos krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra raskinutim primitkom obavijesti kojom novi operator obavještava postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge te predlaže promjenu stavka na način da se druga rečenica briše te da isti glasi:

„Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg i veleprodajnog operatora o uspješnoj realizaciji usluge.“

Obrazloženje prijedloga:

Raskid ugovora između postojećeg operatora i krajnjeg korisnika događa se u trenutku isključenja usluga u sustavu za naplatu postojećeg operatora realizacijom promjene operatora kojom se postojeće usluge isključuju.

10. HAKOM u članku 66. stavak 12. predlaže slijedeće: Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 10. ovog članka krajnjem korisniku u navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni osim u slučaju pribavljene suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

HT se djelomično slaže s ovim prijedlogom, međutim smatra da isti treba nadopuniti na način da se o odbijanju ili povlačenju maloprodajnog zahtjeva treba odmah obavijestiti veleprodajni operator na način da se sukladno tome povuče i veleprodajni zahtjev da ne bi došlo do isključenja usluga korisniku.

Stoga HT predlaže da članak 66. stavak 12. glasi:

„Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 10. ovog članka krajnjem korisniku u navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju novi operator obvezan je odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pribavljene suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva od strane novog operatora.“

Obrazloženje prijedloga:

Veleprodajni operator ne sudjeluje u komunikaciji između novog operatora i krajnjeg korisnika, stoga HT smatra da novi operator mora obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva jer bi u protivnom veleprodajni operator pokrenuo postupak realizacije veleprodajne usluge što bi dovelo do prekida usluge krajnjem korisniku.

11. U članku 66. stavak 13. HAKOM predlaže da je u slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator obvezan najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade.

HT predlaže da se predmetni stavak promijeni na slijedeći način:

„U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid ugovora sa novim operatorom bez plaćanja naknade.“

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra da je nužno dopuniti predmetni stavak na način kako je predloženo na način da se raskid ugovora odnosi na novog operatora te da korisnik ima pravo raskinuti uslugu s novim operatorom bez plaćanja naknade.

12. HT predlaže da se u članku 66. doda novi stavak 14. koji glasi: „Ukoliko zahtjev korisnika za uslugama koje želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi raskinuti s postojećim operatorom nije usklađen sa veleprodajnim zahtjevom, veleprodajni operator će odbiti veleprodajni zahtjev i o tome obavijestiti novog operatora.“

Obrazloženje prijedloga:

U procesu promjene operatora jako važno na ispravan način komunicirati krajnjem korisniku kako ispravno popuniti jedinstvenu izjavu a da bi se u konačnici mogle uključiti i isključiti sve usluge koje korisnik želi. Dodatno, novi operator mora voditi računa da zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge mora biti u skladu sa zahtjevom krajnjeg korisnika tj. uslugama krajnji korisnik koristiti kod novog operatora te da mora pratiti logiku aktivacije pripadajuće veleprodajne usluge.

13. HAKOM u članku 66., stavku 4., točki 4. predlaže da ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.

HT se slaže s navedenim prijedlogom ali predlaže da se predmetna točka 4. nadopuni na slijedeći način:

„Ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta. Ukoliko krajnji korisnik pristane na nove uvjete odnosno ukoliko nije odustao od zadržavanja usluge, Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom smatra se ujedno zahtjevom za realizaciju usluge koju korisnik želi zadržati kod postojećeg operatora pod uvjetima koji su mu komunicirani.“

Podredno zadnju rečenicu prijedloga potrebno je navesti i u Dodatku 7. Pravilnika u pojašnjenjima Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom u dijelu u kojem se navodi čime podnositelj zahtjeva treba biti upoznat.

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra da se Jedinствена izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom treba smatrati i zahtjevom za realizaciju usluge koju korisnik želi zadržati kod postojećeg operatora pod uvjetima koji su mu komunicirani, te da potpisivanje dodatnih obrazaca nije potrebno.

B. PRETPLATNIČKI UGOVOR:

- 14. HAKOM predlaže u članku 8. stavak 4. točki 3. da obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga.**

HT pozdravlja inicijativu HAKOM-a da se u obrascu zahtjeva za uslugu navede ukupna cijena usluga prema kojem će se naplaćivati usluga koju je korisnik ugovorio sa operatorom.

Međutim, kako se radi o novoj funkcionalnosti koju je potrebno razviti u sustavima HT-a, HT predlaže da se za članak 8. stavak 4. točku 3. odgodi primjena na 6 mjeseci od stupanja na snagu izmjena i dopuna Pravilnika.

- 15. HAKOM predlaže u članku 8. stavak 4. točki 6. da obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja, osim ako korisnik nije raskinuo ugovor**

HT u potpunosti podržava i pozdravlja namjeru HAKOM-a da se korisniku komunicira da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja iz razloga što smo imali slučajeva da su korisnici smatrali da se istekom ugovorne obveze raskida i pretplatnički odnos.

C. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIČKE TELEKOMUNIKACIJSKE TERMINALNE OPREME

- 16. HAKOM u članku 16. koji se odnosi na privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme u stavku 3 određuje da operatori javnih komunikacijskih usluga mogu izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na zlouporabu korištenja usluge, pri čemu u općim ili posebnim uvjetima korištenja usluge uvjeti privremenog isključenja moraju biti jasno propisani, na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.**

HT pozdravlja uvođenje ove odredbe u smislu zaštite korisnika te javne komunikacijske mreže od zlouporaba.

D. USLUGE PRISTUPA INTERNETU – OBVEZE OPERATORA :

17. HT predlaže brisanje odredbe članka 37., stavka 9. 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 računara kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet (kao i nazive IP adresa, ukoliko je to moguće).

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra da postojeća obveza prikazivanja, dakle i prethodnog praćenja i zadržavanja detaljnog ispisa IP adresa na koje je pristupano s korisnikovog računara kao i trajanje i vrijeme pristupa, predstavlja u bitnom opći nadzor sadržaja korisnika usluga što je protivno nizu propisa, uključivo Zakonu o elektroničkim komunikacijama (čl.110.st.3) i Zakonu o elektroničkoj trgovini (čl. 21. St. 1. u svezi s člancima 16-19), kao i ljudskim pravima i temeljnim slobodama zajamčenim Ustavom RH (čl.35-38.). Navedeno je u bitnom utvrdio i Sud pravde EU poglavito s obzirom na relevantne odredbe Povelje EU o temeljnim pravima (čl. 8., čl. 11. i čl. 16.) u predmetu C-70/10 (*Scarlet Extended SA v Société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs SCRL*). Sud pravde EU utvrdio je i da bi svako obvezivanje operatora (*in concreto* davatelja usluge pristupa internetu) na poduzimanje općeg nadzora nad sadržajem/podacima korisnika usluga na mreži podrazumijevalo nesrazmjernu, sistematičnu analizu sadržaja korisnika njihovih usluga, kao i prikupljanje i daljnja obradu IP adresa korisnika (odakle se šalje navodno nezakoniti sadržaj na mreži). Kako je ovaj sud utvrdio, IP adrese korisnika usluga zaštićeni su podaci, tj. njihovi osobni podaci (ovi podaci omogućuju preciznu identifikaciju korisnika usluga operatora). Nadalje, važnost restriktivnog pristupa i proporcionalnosti po pitanju zadržavanja podataka potvrđena je i u presudi Suda pravde EU iz travnja 2014. u predmetu C-293/12 i C-594/12 (*Digital Rights Ireland Ltd v Minister for Communications, Marine and Natural Resources and Others and Kärntner Landesregierung and Others*) koji je Direktivu 2006/24/EC o zadržavanju podataka proizvedenih ili obrađenih u vezi s pružanjem javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ili javnih komunikacijskih mreža (dalje: Direktiva) proglasio ništavom jer su načinom na koji je zadržavanje podataka regulirano Direktivom prekoračene granice koje zahtjeva načelo proporcionalnosti u odnosu na prava zaštite privatnosti i zaštite osobnih podataka. Iako se ova presuda izravno ne odnosi na zadržavanje podataka za potrebe korisnika, posredno je vrlo značajna s obzirom da pojašnjava važnost primjene načela proporcionalnost, nužnosti i restriktivnosti po pitanju bilo kojeg zadržavanja podataka.

HT predlaže brisanje navedene odredbe sukladno prethodno navedenom, kao i obrazloženjima koje je HT do sada dostavljao HAKOMu samostalno ili putem telekomunikacijskih udruga tijekom zadnjih godina.

18. U postojećem članku 37, stavku 7. HT predlaže brisanje zadnje rečenice: „Krajnji korisnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.“

Obrazloženje prijedloga:

HT predlaže brisanje navedene rečenice budući da ista nije u skladu sa odredbama koje uređuju sklapanje ugovora na daljinu. Prilikom sklapanja ugovora na daljinu, korisnici svoje obveze iz ugovora ne potvrđuju potpisom zahtjeva.

E. NAKNADE U SLUČAJU NEISPUNJAVANJA OBVEZA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA:

19. HAKOM u članku 67., stavak 3 predlaže da ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom krajnjeg korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 1. ovog članka.

HT se slaže s predloženim ali predlaže da se stavak nadopuni na slijedeći način:

„Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom krajnjeg korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, odnosno ukoliko je do nepravovremene realizacije usluge došlo zbog više sile ili onemogućavanjem realizacije usluge radnjom treće strane koju Operator nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 1. ovog članka.“

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra da se Pravilnikom treba predvidjeti situacija u kojoj se rokovi realizacije usluge mogu dovesti u pitanje uslijed okolnosti na koje ne mogu utjecati niti HT, niti korisnik, niti su za njih mogli znati prije same realizacije. U tom slučaju Operator ne bi trebao biti odgovoran za plaćanje naknade za kašnjenje u realizaciji promjene operatora.