

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
na
prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti
elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
u okviru javne rasprave - travanj 2011.

UVODNO

Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) ovim putem zahvaljuje Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) na mogućnosti da kroz javnu raspravu izloži svoje komentare na tekst Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik).

S obzirom na iznimnu važnost područja koje se ovim Pravilnikom regulira, a odnosi se na način i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te, između ostaloga, način i uvjete obavljanja usluga s dodanom vrijednosti, HT smatra svrsishodnim komentirati i određene odredbe Pravilnika koje nisu obuhvaćene predloženim izmjenama i dopunama, a sve u cilju postizanja kvalitete cjelokupnog teksta Pravilnika i jasnije primjene odredaba Pravilnika u praksi.

Stojimo na raspolaganju za sva pojašnjenja te predlažemo održavanje sastanka radi detaljnijeg obrazloženja svih naših prijedloga.

KOMENTARI NA POJEDINE ODREDBE

1.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga članak 20., stavak 1., točka 1. mijenja se na način da isti sada glasi:

„obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih odmah upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela)“

te se predlaže izmjena na način da isti glasi:

„obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih odmah upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje korisniku uslijedit će ako je iznos troška dvostruko većeg korištenja od prosječnog korištenja usluge veći od 50 kuna.“

Obrazloženje

HT ovim putem skreće pozornost Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) na sljedeće okolnosti koje su se pojavile u primjeni navedene odredbe Pravilnika, a koje su detaljno obrazložene u dopisu HT-a koji je dostavljen HAKOM-u dana 1. veljače 2011.g.

S obzirom da je predmetnom odredbom Pravilnika propisano da će „Upozorenje korisniku uslijediti [će] ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca...“, za operatore javnih komunikacijskih usluga, pa tako i HT, proizlazi obveza upozoravati korisnike u svakom slučaju kada je korištenje usluge dvostruko veće od prosjeka ostvarenog u prethodna tri mjeseca. Drugim riječima, budući da Pravilnikom nije propisan minimalni iznos povećanog troška korištenja usluge za koji se smatra da ukazuje na zlorporabu ili neovlašteno korištenje, korisnici se upozoravaju bez obzira na iznos dvostruko većeg korištenja usluge u odnosu na prosječno korištenje u prethodna tri mjeseca.

Međutim, temeljem dosadašnje prakse upozoravanja korisnika po predmetnoj odredbi Pravilnika pokazalo se da veliki postotak upozorenih korisnika iskazuje nezadovoljstvo upozoravanjem, odnosno pozive/poruke elektroničke pošte koji im bivaju upućeni doživljavaju kao uznemiravajuće ili zlonamjerne. Isto se poglavito odnosi na korisnike koji se upozoravaju u slučaju nižih iznosa troškova korištenja pojedine usluge, odnosno na korisnike čije je dvostruko veće korištenje usluge od prosjeka u prethodna tri mjeseca na razini troška od 50,00kn ili manje.

2.

➤ Članak 28. stavak 2. glasi:

„Javne telefonske govornice moraju biti osvijetljene na način da korisnici u svakom trenutku mogu pročitati informacije iz stavka 4. ovog članka.“

te se predlaže brisanje navedenog stavka.

Obrazloženje:

Stavkom 2. članka 28. Pravilnika propisano je kako *javne telefonske govornice moraju biti osvijetljene na način da korisnici u svakom trenutku mogu pročitati informacije iz stavka 4. istog članka*, dok stavak 4. nabraja koji točno podaci moraju biti korisnicima vidljivi. Budući da iz samog smisla stavka 2. proizlazi kako isti upućuje na obvezu operatora da korisnicima budu vidljive informacije nabrojane u stavku 4., HT smatra kako je navedeni stavak 2. članka 28. suvišan te predlaže njegovo brisanje.

Dodatno, što se tiče samog osvjetljavanja javnih telefonskih govornica, iz EU Smjernica o univerzalnim uslugama koje reguliraju javne telefonske govornice¹ niti na jednom mjestu ne proizlazi obveza operatora da javne telefonske govornice budu “osvijetljene” u cijelosti. Stoga, HT smatra dostatnim da su korisnicima vidljive informacije kako to nabraja stavak 4. Pravilnika. Osim što bi osvjetljavanje javnih telefonskih govornica u cijelosti predstavljao troškovno zahtjevan proces, koji nije predviđen EU Smjericama koje reguliraju navedenu materiju, HT smatra kako je, dodatno, nužno uzeti u obzir i trend sve slabijeg korištenja javnih telefonskih govornica, a što je u skladu s trendom i u ostalim europskim zemljama.

Radi svega gore navedenog, HT predlaže brisanje stavka 2. članka 28. Pravilnika na način kako je to prethodno navedeno.

3.

¹ *Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services i Universal Service Directive i Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws*

➤ Članak 30., stavak 4. glasi:

„U slučaju prigovora korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano sa korisnikovog računara kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.“

te se predlaže brisanje navedenog stavka iz niže navedenih razloga.

Obrazloženje:

Prije svega, napominjemo kako IP adresa na koji je pristupano s korisničkog računara (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 računara. 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.²

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 predočeni podaci o destinacijskim adresama, a za roaming promet to ne bi bio slučaj, ne bi imao smisla te bi kod korisnika izazvao dvojbe.

Konačno, detaljnim ispisom destinacijskih IP adresa ne postiže se svrha članka 30. stavka 4. 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.

Slijedom navedenog, držimo da je predmetni članak 30., stavak 4. potrebno brisati iz Pravilnika budući da detaljan ispis koji HT dostavlja korisniku sadrži podatke o potrošnji, a koji su bitni za obračun prometa (podatke o početku, kraju i trajanju sesije, količini prenesenog prometa te iznosu zaduženja za preneseni promet u pojedinoj sesiji) i kojima se već postiže postojeća svrha članka 30. stavak 4. Pravilnika. Uz to, korisnik može provjeriti svoju potrošnju i putem korisničkih internetskih 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.

4.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Dodatku 5., članak 7., stavak 7. mijenja se na način da isti sada glasi:

„Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge s dodanom vrijednosti koji prijeđe iznos od 250,00 kuna i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi, ponoviti poziv“.

te se predlaže isti izmijeniti na način da sada glasi:

² 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.).

„Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan obavijestiti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge s dodanom vrijednosti koji prijeđe iznos od 250,00 kuna i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi, ponoviti poziv.“

Obrazloženje:

Jednom kada se poziv uspostavi i započne tarifiranje odnosno obračun poziva, tehnički nije moguće korisnika *besplatno* obavijestiti o potrošnji za poziv koji je u tijeku prema broju za usluge s dodanom vrijednosti, budući da se proces tarifiranja za vrijeme trajanja obavijesti o tome da je vrijednost poziva prešla iznos od 250,00 kuna odnosno da je trajanje poziva doseglo 30 minuta ne može zaustaviti. Naime, tarifiranje počinje slanjem signala javljanja (ANM) od strane operatora usluge s dodanom vrijednosti. Kada tarifiranje jednom počne ono se ne može prekinuti osim raskidanjem veze (REL).

- U Dodatku 5., članak 20., stavak 5. definiran je postupak u slučaju prigovora korisnika i isti glasi:

„Ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, operator javnih komunikacijskih usluga će prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama prosljediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti u roku od 15 dana od dana zaprimanja tog prigovora, te će o provedenom postupku, kao i o ustupanju predmeta, obavijestiti korisnika.“

te se predlaže isti nadopuniti na način da sada glasi:

„Ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, operator javnih komunikacijskih usluga će prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama prosljediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti, koji se nalazi u mreži istog operatora javnih komunikacijskih usluga kao i korisnik, u roku od 15 dana od dana zaprimanja tog prigovora, te će o provedenom postupku, kao i o ustupanju predmeta, obavijestiti korisnika.“

Ukoliko se operator usluga s dodanom vrijednosti nalazi u različitoj mreži od korisnika, tada će operator javnih komunikacijskih usluga koji je zaprimio prigovor korisnika ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, u roku od 15 dana od zaprimanja prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama prosljediti drugom operatoru javnih komunikacijskih usluga u čijoj mreži se nalazi operator usluga s dodanom vrijednosti. U tom slučaju, operator javnih komunikacijskih usluga postupit će na odgovarajući način sukladno postupku opisanom u prethodnom stavku.“

Obrazloženje:

Predložena dopuna se temelji na stručnom mišljenju HAKOM-a od 31. srpnja 2009. godine i uputama dobivenim na radionicama za operatore usluga s dodanom vrijednosti održanim u HAKOM-u u listopadu 2009. godine i već se primjenjuje u praksi.