



Zagreb, 08.studeni 2013

Komentari Iskon Interneta d.d. u postupku javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/11, dalje u tekstu: prijedlog izmjena Pravilnika)

Ad. 1. Rok prihvata zahtjeva za uslugu

Članak 66. st. 5. prijedloga izmjena Pravilnika navodi:

„ Potvrdu prihvata ili ne prihvata zahtjeva novi operator je obavezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika za krajnje korisnike koji imaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom i/ili su na jedinstvenoj izjavi naznačili da zadržavaju određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, a u roku od petnaest (15) dana za krajnje korisnike koji nemaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom. Ako novi operator ne dostavi potvrdu krajnjem korisniku u navedenim rokovima, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni.

Komentar:

Kako korisnik samostalno ispunjava dokumentaciju za uslugu, datum koji korisnik stavlja na jedinstvenu izjavu ne može se ni na koji način verificirati. Operator bi ovako bio obavezan postupati na način i u rokovima postavljenim na jedinstvenoj izjavi, a bez da ih je uopće svjestan – jer jedinstvena izjava u najvećem broju slučajeva, (a zajedno sa ostalom dokumentacijom uz zahtjev za uslugu operatora), sasvim sigurno neće biti isti dan stavljena na znanje operatoru. Nijedna ugovorna stranka ne može biti obvezna na pridržavanje rokova koji su počeli teći prije nego što ih je ona postala svjesna.

Prije prihvata zahtjeva korisnika za isporuku usluge operatori imaju niz radnji koje su dužni obaviti i provjeriti u cilju provjere mogućnosti isporuke usluge. Obzirom na navedeno smatramo da rok od 30 dana od dana potpisa jedinstvene izjave neće u svakom slučaju biti primjeren.

Konačno, ovakvim definiranjem roka za prihvata zahtjeva (i.e. sklapanje ugovora) u neravnopravan se položaj stavlja korisnici koji prvi puta uzimaju neku uslugu kao i oni koji



prelaze sa drugog operatora a kod kojeg se usluga nije pružala putem veleprodajnih usluga, jer kod tih slučajeva jedinstvene izjave nema.

Stoga predlažemo da računanje rokova za prihvata zahtjeva počne teći najranije od trenutka kada operator zaprimi točnu, potpunu i ispravno popunjenu dokumentaciju za sklapanje ugovora; da se slanje takve potvrde ima smatrati sklapanjem ugovora, te da prava i obveze i operatora i korisnika počinju teći od tog trenutka, a da isti onda iznosi 30 dana.

Ad. II. Rok isporuke nakon prihvata zahtjeva za uslugu

Članak 66. stavak 6. prijedloga izmjena Pravilnika predviđa:

(6) 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. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Komentar:

Sukladno članku 8. st. 1 Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11):

Pretplatnički ugovor

„(1) Operator javnih komunikacijskih usluga će, ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa, omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu. (...)“

Obzirom da je za sklapanje ugovora potrebno očitovanje volje stranaka, prihvata zahtjeva od strane operatora ima se smatrati trenutkom sklapanja ugovora. S time u vezi onda svi rokovi koji se odnose na isporuku predmeta ugovora, kao i na eventualne druge obveze preuzete po ugovoru, te s time povezane ugovorne kazne kao posljedica neispunjavanja obveze u roku moгу se računati isključivo od trenutka sklapanja ugovora dakle od trenutka kada su i korisnik i operator svaki za sebe preuzeli određene obaveze.

S time povezano računanje rokova isporuke od dana potpisa jedinstvene izjave kakvo je navedeno u prijedlogu izmjena Pravilnika ima onda posljedice i na postupak u slučaju preseljenja pretplatničke linije:

Naime, članak 3. Prijedloga izmjena Pravilnika navodi:

"U članku 8. dodaje se novi stavak 3. koji glasi: »(3) U slučajevima zasnivanja pretplatničkog ugovora za pružanje javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj



komunikacijskoj mreži za korisnike koji nemaju ugovorenu uslugu kod drugog operatora, kao i u slučajevima preseljenja pretplatničke linije, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 5. 6. i 7. članka 66. ovog Pravilnika.

Kako je rok za prihvata zahtjeva za uslugu iz st. 5. članka 66. budućeg Pravilnika određen kao rok od dana potpisivanja jedinstvene izjave – a jedinstvene izjave u ovim slučajevima nema – potpuno je nejasno koji je rok prihвата zahtjeva za uslugu u ovim slučajevima.

Predlažemo da rok isporuke usluge iznosi 30 dana od dana prihvaćanja zahtjeva za uslugu od strane operatora.

Ad. III. Rok valjanosti jedinstvene izjave i format

Kako smo već istaknuli i u očitovanju na javni poziv Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure, smatramo kako bi se rok valjanosti jedinstvene izjave trebao vremenski ograničiti na razdoblje do najdulje 2 mjeseca od dana potpisa izjave. Obzirom da istog za sada nema, događa se da operator zaprimi staru jedinstvenu izjavu i zahtjev za prijenos za uslugu i broj koji se više niti ne nalazi kod njega, ili je korisnik odavno odustao od prelaska na drugog operatora, ili je kasnije ugovorio prelazak na drugog operatora i tsl.

Smatramo da bi se propisivanjem roka valjanosti jedinstvene izjave izbjegli opisani problemi, a bez da se zadire u način sklapanja ugovora, i sa time povezanih rokova ispunjenja preuzetih obveza kao i pravnih posljedica u slučaju neispunjenja.

Dodatno, obzirom da je tiff format osnova za slanje dokumenata preko B2B sučelja, molimo da se i za jedinstvenu izjavu zadrži isti format.

Zaključno:

1. računanje rokova za prihvata zahtjeva teče od trenutka kada operator zaprimi točnu, potpunu i ispravno popunjenu dokumentaciju za sklapanje ugovora;
2. u roku od 30 dana od dana zaprimanja operator je dužan poslati potvrdu o prihvaćanju zahtjeva za uslugu. Ukoliko isti ne pošalje, smatra se da je zahtjev odbijen odnosno povučen;
3. rok za isporuku ugovorene usluge teče u roku od daljnjih 30 dana od dana slanja potvrde o prihvaćanju zahtjeva;
4. ovi se rokovi na odgovarajući način primjenjuju i za postupke preseljenja usluge i/ili ugovaranja dodatnih usluga s korisnicima;
5. jedinstvena izjava vrijedi (najdulje) 60 dana od dana potpisa jedinstvene izjave.



•
Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

•
www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338