



## Komentari Iskon Interneta d.d. u postupku javne rasprave o izmjenama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: **Prijedlog Pravilnika**)

Zagreb, 30.01.2015.

Uvodno:

Ovim putem izražavamo zadovoljstvo načinom na koji je HAKOM pristupio izradi ovog Prijedloga Pravilnika putem radionica koje su prethodile izradi konačnog prijedloga. Nadamo se da će HAKOM i ubuduće pri donošenju akata od ovakvog značaja nastaviti sa praksom konzultiranja i uvažavanja primjedbi operatora ne samo putem javnih rasprava već i u fazi koja prethodi stavljanju samog akta na javnu raspravu.

Komentari:

### I. Članak 8. st. 4. t. 6. Prijedloga Pravilnika:

*„(4) Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati: (...)*

*6. 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.“*

Komentar:

Sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11; dalje: ZOO), članak 211., *„Trajni obvezni odnos s određenim rokom trajanja prestaje kad rok istekne, osim kad je ugovoreno ili zakonom određeno da se poslije isteka roka obvezni odnos produljuje za neodređeno vrijeme, ako ne bude pravodobno otkazan.“* Odredbama članka 212. st. 1. ZOO-a: *„Ako trajanje obveznog odnosa nije određeno, svaka ga strana može okončati otkazom.“*

Ukoliko je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, ugovor prestaje kada rok istekne. Ukoliko je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme njegovo trajanje nije ograničeno, neovisno o razdoblju obveznog trajanja ugovora. Stoga napomena po kojoj bi se navelo da se ugovor sklopljen na **neodređeno vrijeme nastavlja** bila bi potpuno netočna obzirom da istek razdoblja obveznog trajanja ugovora nema nikakav učinak na postojanje i/ili trajanje ugovora. Isto tako, nije jasno na što se misli pod „uvjetima otkazivanja **postojećeg** ugovora“ obzirom da se radi o podacima koji bi se trebali nalaziti na Zahtjevu za sklapanje ugovora, gdje korisnik sa operatorom za čiju uslugu potpisuje Zahtjev u pravilu **nema** ugovorni odnos.

Ukoliko se mislilo na uvjete otkazivanja ugovora kod postojećeg a ne novog operatora ističemo da nije moguće od novog operatora tražiti da na obrascu Zahtjeva navodi uvjete po kojima korisnik ima pravo raskida ugovora kod svojeg postojećeg operatora.

## II. Članak 16. st. 11. Prijedloga Pravilnika:

*(11) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključanja.“*

### Komentar:

Smatramo da nije potrebno te da je nerazmjerno da se operatoru nameće obveza obavijestiti korisnika o privremenom isključenju obzirom:

- da je korisnik sklopio ugovor sa operatorom, te je time stekao određena prava (korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga koje operator pruža) ali je preuzeo i određene obveze – plaćanje ispostavljenih računa za te iste usluge.
- da je operator već ranije upozorio korisnika dostavom pisane opomene 30 dana prije privremenog isključenja s naznakom da će korisnik biti privremeno isključen u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku.
- da korisnik potom ima još najmanje 30 dana privremenog isključenja u kojima ima pravo primati dolazne i odlazne pozive prema hitnim službama i službi za korisnike.

Sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima članak 183. „(1) Dužnik dolazi u zakašnjenje kad ne ispuní obvezu u roku određenom za ispunjenje.“ Vjerovnik (operator) nije dužan opominjati i pozivati dužnika (korisnika) na ispunjenje.

Korisnici koji sklapaju ugovor moraju biti svjesni svojih prava ali i svojih obaveza, no obzirom na činjenicu da je operator već ranije **dužan** prethodno korisnika upozoriti o privremenom isključenju, ovakva obveza bi na operatora stavljala neopravdani i dodatan teret.

Isto tako – operator ne zna niti može znati da li korisnik uopće želi nastaviti ugovorni odnos i korištenje usluga, a po ovom prijedlog bi korisnika morao obavijestiti o nećemo o čemu ga je već obavijestio i ponuditi mu nastavak ugovora koji korisnik moguće uopće ne želi.

## III. Članak 17. st. 2. Prijedloga Pravilnika

*(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan bez odgode i u zatraženom obliku dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem.*

### Komentar:

Potrebno je pojasniti što točno znači „bez odgode“. U praksi se također javljaju prijepori o točnosti informacije koju korisnik zaprimi od postojećeg operatora. Stoga smatramo da je potrebnije riješiti pitanje **vjerodostojnosti** informacije o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora nego pitanje brzine dobivanja navedene informacije. Predlažemo da se navedena informacija daje korisniku pisanim ili elektroničkim putem, a usmeno samo podredno ukoliko je istu moguće kasnije i dokazati (primjerice snimkom

telefonskog razgovora), te da se umjesto „bez odgode“ propiše da je postojeći operator informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate dužan dostaviti krajnjem korisniku u roku od 1 radnog dana, te da će se takva smatrati točnim stanjem na navedeni dan.

IV. Članak 66. st. 4. 1. Prijedloga Pravilnika:

*„Novi operator šalje postojećem operatoru s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor potpisanu jedinstvenu izjavu u pdf formatu ili elektroničkim putem.“*

Komentar:

Svaki pdf se šalje elektroničkim putem, tako da stavak ne može glasiti „jedinstvenu izjavu u .pdf formatu ili elektroničkim putem“. Nije jasno na što se točno odnosi ovo „ili elektroničkim putem“. Predlažemo brisati kao nepotrebno.

V. Članak 66. st. 5. Prijedloga Pravilnika:

*„(5) 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 obvezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.“*

Komentar:

Smatramo da je radi jasnoće nužno potrebno definirati što se smatra pod pojmom VPN serija ili niz i o čemu to ovisi. Da li se radi samo o načinu na koji operator vodi pojedini priključak, da li se radi o više brojeva pridruženih pojedinom priključku ili više brojeva na više priključaka ali po pojedinom ugovoru – korisničkom računu. Obzirom da će se prema ovom prijedlogu jedinstvena izjava ispunjavati za svaki priključak zasebno, predlažemo da se VPN serija/niz smatra samo kada se radi o više brojeva na jednom priključku, a nikako više brojeva koji su raspoređeni na više priključaka, ali za jednog jedinstvenog korisnika ili korisnički račun.

VI. Članak 66. st. 9. Prijedloga Pravilnika:

*(9) Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 sati prije promjene operatora samo u opravdanim okolnostima.*

Komentar:

Predlažemo da se utvrdi rok od najmanje 72 sata (3 radna dana) prije promjene operatora. Rok od 48 sati je prekratak i ne ostavlja puno vremena za reakciju novom operatoru, osobito kod promjena između alternativnih operatora koji koriste veleprodajne usluge HT-a gdje je potrebno kod HT-a obustaviti zahtjev za isporuku veleprodajne usluge najranije dva radna dana prije zakazanog termina isporuke. Stoga je potrebno da se rok utvrdi na najranije 72

sata a kako bi se operatoru ostavio barem jedan dan za obradu i otkazivanje zahtjeva kod HT-a. Kako se ova mogućnost ne bi zloupotrebljavala, potrebno je jasno definirati koje bi okolnosti predstavljale opravdane okolnosti za odustanak od prijenosa. Promjena volje korisnika sama po sebi pri tome se ne može smatrati opravdanom okolnosti.

#### VII. Članak 66. st. 11. Prijedloga Pravilnika:

*„(11) 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.“*

#### Komentar:

Ovako napisana odredba može dovesti do situacije da korisnik istovremeno ima aktivan ugovor kod oba operatora. Dodatno nameće obvezu postojećem operatoru da drži uslugu aktivnom sve dok novi operator ne potvrdi uspješnu realizaciju a što za postojećeg operatora predstavlja neopravdani trošak. Pri tome navedeno je moguće samo u situaciji kada se radi o prijenosima između vlastite infrastrukture ili između vlastite infrastrukture i veleprodajne usluge HT-a, dok u slučaju prebacivanja između operatora kada i postojeći i novi operator pružaju uslugu putem veleprodajnih usluga HT-a (izdvojene lokalne parice te NBSA) postojeći operator nema nikakve mogućnosti primiti natrag korisnika pa nema niti razloga da ugovor ne raskine odmah kada je parica prenesena. U slučaju poteškoća na usluzi, novi operator za njih ne mora saznati sve dok ga korisnik ne kontaktira i prijavi kvar. Realizacija veleprodajne usluge (za koju novi operator dobije potvrdu od veleprodajnog operatora) ne znači nužno i uspješnu realizaciju usluge. (pogrešno prosljeđena parica, nepostojeći DSL)

Ukoliko je svrha ovog prijedloga, kako smo čuli na radionicama s HAKOM-om, da se izbjegne plaćanje ugovorne kazne i/ili vezivanje korisnika novom ugovornom obvezom kod postojećeg operatora u slučaju da se uslijed tehničkih problema korisnik vraća k njemu, predlažemo da se sukladno propisima obveznog prava, smatra kako raskid nije niti nastupio te da korisnik ima pravo na povrat u prijašnje stanje a što uključuje i ugovor pod istim uvjetima koje je imao prije pokušaja prelaska na novog operatora.

Ukoliko je svrha ovog prijedloga da se izbjegnu situacije kada postojeći operator isključi korisnika iz svoje mreže prije nego je nastupilo uključenje kod novog operatora predlažemo da se odredi rok prije kojeg postojeći operator ne smije trajno isključiti krajnjeg korisnika/raskinuti ugovor s njime, a koji ne bi bio dulji 24 sata od trenutka prijenosa broja; odnosno da će se ugovor smatrati raskinuti protekom 24 sata od trenutka prijenosa.

#### VIII. Članak 67. st. 1. Prijedloga Pravilnika:

*„(1) Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u 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.“*

*Iznos naknade se obračunava za najviše 30 dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.“*

#### Komentar:

Nejasno je od kojeg roka se računa ovo kašnjenje. Da li se radi o kašnjenju u isporuci usluge u roku duljem od 45 dana od dana potpisa jedinstvene izjave ili isto uključuje bilo koji prekid usluge u trajanju dužem od jednog dana? Ovako kako je napisano: „*odnosno u slučaju prekida usluge dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida*“ biti će tumačeno kao da se naknada od 240 propisuje ne samo u slučajevima prelaska sa jednog na drugog operatora, već u svakom slučaju kada usluga ne radi dulje od 24 sata. Stoga predlažemo da odredba glasi:

*„Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 240 kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida **rada** usluge **uslijed prelaska na novog operatora** a koje je duže od jednog dana za svaki započeti dan prekida.“*

#### IX. Dodatak 7 str. 60. Obrazac jedinstvene izjave - Prijedlog Pravilnika :

#### Komentar:

Predlažemo da se uz rubriku „*Vezano uz uslugu pristupa internetu zadržavaju se korisnički računi: adrese e-pošte.*“ doda i polje gdje će korisnik navesti koje se adrese e-pošte zadržavaju budući da osobito poslovni korisnici imaju više adresa od kojih nužno ne žele zadržati sve.

Predlažemo da se na obrascu jedinstvene izjave doda i polje koje se odnosi na veleprodajnu uslugu/usluge drugih infrastrukturnih operatora kako bi putem jedinstvene izjave i drugi infrastrukturni operatori mogli vršiti migraciju krajnjih korisnika između operatora koji koriste njihovu infrastrukturu. Pored toga bilo bi potrebno staviti i polje za oznaku po kojoj će infrastrukturni operator moći identificirati odgovarajuću veleprodajnu uslugu te je isključiti i/ili (ovisno o zahtjevu novog operatora) uključiti za novog operatora. (primjerice u slučaju Zagrebačkog Holdinga – podružnice Digitalni grad, i tsl.)

Prijedlog polja:

„Raskida se (...):

- važeći ugovor o pružanju usluge infrastrukturnog operatora \_\_\_\_\_(dopuniti naziv); oznaka usluge: \_\_\_\_\_(pri čemu bi postojeći operator u navedeno upisivao oznaku pod kojom vodi veleprodajnu uslugu zakupljenu kod infrastrukturnog operatora).“

#### X. Dodatak 7 str. 61. Prijedloga Pravilnika:

*„Novi operator će, najkasnije u roku od 20 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvaćanju zahtjeva, kao i o datumu*



*prijenosa broja (ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja).“*

Komentar:

Smatramo da je rok od 20 dana prekratak za točnu obavijest o datumu prijenosa broja. Primjerice, u situacijama kad je obrada jedinstvene Izjave trajala 10 radnih dana a što predstavlja 12 do 14 kalendarskih dana; te potom obrada zahtjeva za prijenos broja trajala 3 radna dana, a što predstavlja oko 4 do 5 kalendarskih dana, predloženih 20 kalendarskih dana za dostavu obavijesti o datumu prijenosa broja ne ostavlja prostor novom operatoru za reakciju. Svaka radnja trebala bi biti odrađena u najkraćem mogućem roku, što smatramo da nije moguće s obzirom na ljudski faktor.

Prema čl. 66., stavak (10) rok od 20 dana odnosi se na obavijest o prihvaćanju ili neprihvaćanju Zahtjeva. Predlažemo da ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja rok za dostavu obavijesti o datumu prijenosa broja iznosi 25 dana.

Iskon Internet d.d.