

KOMENTARI HRVATSKOG TELEKOMA d.d.

u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

- studeni 2011. -

UVODNO

Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) ovim putem dostavlja Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) svoje komentare u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: prijedlog Pravilnika).

U ovom su dokumentu navedeni komentari i prijedlozi na ključne odredbe prijedloga Pravilnika na koje je potrebno obratiti posebnu pažnju prilikom izrade konačnog teksta prijedloga Pravilnika, dok su cjelokupni komentari i prijedlozi HT-a navedeni u posebnoj tablici koja je sastavni dio ovog dokumenta.

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

KOMENTARI I PRIJEDLOZI NA KLJUČNE ODREDBE

I. Čanak 7., stavak 7. prijedloga Pravilnika – pravo Agencije da svojom odlukom može izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja ako utvrdi da su u suprotnosti sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

Komentar:

Odredba nije pravno utemeljena. Naime, upravo je zakonodavac nedavnim Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 90/11; dalje: ZID ZEK) brisao odredbu temeljem koje je HAKOM imao ovlasti da svojom odlukom izmijeni, dopuni ili ukine pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama Zakona ili posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača. Naime, odredbom članka 42. stavak 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08 i 90/11; dalje: ZEK) sada je izričito propisano da je jedina obveza operatora da opće uvjete poslovanja, kao i sve njihove izmjene, dostave HAKOM-u na uvid, čime je sužena ovlast HAKOM-a u odnosu na zakonski tekst koji je bio na snazi do 10. kolovoza 2011..

Također, članak 34. ZEK-a na osnovu kojeg HAKOM donosi ovaj Pravilnik, izričito propisuje doseg tog provedbenog propisa i to na: (i) način i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, (ii) mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, (iii) obvezu redovite objave podataka o pokazateljima kakvoće usluge i o poduzetim mjerama za osiguravanje jednakog pristupa javno dostupnim elektroničkim komunikacijskim uslugama za osobe s invaliditetom te (iv) temeljne zahtjeve za pokazatelje kakvoće usluge. Drugim odredbama ZEK-a dodatno je proširen opseg tog provedbenog propisa iz članka 34 ZEK-a na: (i) izdavanje potvrde kojom se dokazuje podnošenje prethodne obavijest, (ii) oblik i sadržaj obrasca pisane i elektroničke obavijesti iz članka 32. stavka 1. i 3. te oblik i sadržaj obrasca potvrde iz članka 32. stavka 5. ZEK-a. (iii) oblik i sadržaj obavijesti iz članka 42. stavka 5. i 42a stavka 8., (iv) dodatne uvjete u vezi s objavom podataka iz članka 43. stavka 5. ZEK-a, (vi) uvjete pružanja usluga s posebnom tarifom iz članka 49. ZEK-a, uključujući temeljne sastavnice ugovora koje se odnose na krajnje korisnike usluga s posebnom tarifom.

Iz gore navedenog jasno proizlazi da nema zakonskog osnova da se ovlaštenje HAKOM-u da izmijeni, dopuni ili ukine pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja dodijeli Pravilnikom.

Prijedlog: brisanje članka 7., stavak 7. prijedloga Pravilnika

II. Članak 24., stavak 8., točka 4. prijedloga Pravilnika - rok implementacije obveze zabrane slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom na zahtjev krajnjeg korisnika.

Komentar:

Vežano uz odredbe članka 24., stavak 8., točka 4. prijedloga Pravilnika iz koje proizlazi kako su „operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni u skladu sa Zakonom omogućiti krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom“ ističemo sljedeće:

1) SMS/MMS usluge s posebnom tarifom (tzv. „Premium“ SMS/MMS usluga) nisu definirane u tehničkoj specifikaciji GSM Asocijace¹ čime tehnički nije moguće provesti da operator preko čije elektroničke komunikacijske mreže prolaze SMS/MMS poruke nedvosmisleno identificira SMS/MMS usluge s posebnom tarifom koje se krajnjem korisniku naplaćuju kad primi takvu poruku. Prethodno navedeno znači da sustav tehnički nije u mogućnosti prepoznati SMS/MMS poruke u okviru usluga s posebnom tarifom (koje se naplaćuju po višoj cijeni) od SMS/MMS poruka koje se naplaćuju po običnoj cijeni. Uz to smatramo bitnim za napomenuti kako u ovom trenutku ne postoji tehnički standard koji bi opisivao zabranu slanja i primanja SMS/MMS poruka u okviru usluga s posebnom tarifom tako da bi provedba ove obveze od strane operatora preko čije elektroničke komunikacijske mreže prolaze SMS/MMS poruke predstavljala nestandardno rješenje.

2) S operatorima usluga s posebnom tarifom koji te usluge žele pružati putem HT-ove pokretne mreže, HT sklapa Ugovor o pristupu pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži T-Mobilea² (dalje: Ugovor). Navedenim Ugovorom i njegovim pripadajućim dodacima je definirano kako se SMS/MMS usluga s posebnom tarifom krajnjim korisnicima naplaćuju po većoj cijeni od obične poruke i to ili prilikom slanja poruke od strane krajnjeg korisnika na poseban kratki kod³ ili nakon što krajnji korisnik primi takvu poruku⁴ pri čemu krajnji korisnik najprije mora naručiti tu uslugu slanjem inicijalnog SMS-a na kratki kod 8xxxx oblika. U svakom slučaju, kako bi se krajnjem korisniku naplatila usluga po posebnoj tarifi, krajnji korisnik uvijek najprije mora poslati inicijalnu SMS/MMS poruku na Ugovorom određeni kratki kod.

Uz to ističemo kako je HT u mogućnosti kontrolirati jedino poruke koje krajnji korisnik šalje i zaprima putem HT-ovog SMS centra. Slijedom navedenog, HT može ispuniti obvezu iz članka 24., stavak 8., točka 4. prijedloga Pravilnika implementacijom tehničkog rješenja na način da krajnjem korisniku koji zatraži zabranu slanja/primanja SMS/MMS poruka u okviru usluga s posebnom tarifom onemogućiti slanje SMS/MMS poruka na kratke kodove koji su Ugovorom predviđeni za usluge s posebnom tarifom. U tom slučaju krajnji se korisnik ne bi mogao niti prijaviti na neku od usluga s posebnom tarifom pa slijedom toga ne bi mogao niti primiti takvu SMS/MMS poruku niti bi mu se ista mogla naplatiti. Za tehničku implementaciju ovog rješenja HT-u su potrebna dodatnih 12 mjeseci budući da se ovo rješenje izvodi na jezgrenim elementima T-Mobile mreže kao i s obzirom da to rješenje utječe na već postojeće T-Mobile usluge radi čega su potrebna intenzivna testiranja tog rješenja.

¹3GPP TS 03.40 V7.5.0 (2001-12) - Technical realization of the Short Message Service (SMS) i 3GPP TS 29.002 V5.13.0 (2007-09) - Mobile Application Part (MAP) specification

² Ugovor o pristupu pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži T-Mobilea zajedno sa svim pripadajućim dodacima (od Dodatka 1 do Dodatka 5) objavljen je na internetskoj stranici T-Mobilea <http://www.t-mobile.hr/pravne.asp>

³ Od 60xxx do 67xxx, zatim 061 55xx, 060 7xxxxx, 060 8xxxxx te 061 xxxx (bez 061 55xx)

⁴ Navedenim Ugovorom je izričito navedeno kako nije dozvoljena dodatna naplata poruka u oba smjera tj. zabranjena je sljedeća kombinacija: VAS SMS MO + VAS SMS/MMS

Posebno skrećemo pozornost da implementacijom rješenja kako je prethodno izloženo neće biti moguće spriječiti da krajnji korisnik zaprima neželjene poruke (spam poruke) poslana preko SMS centara drugih operatora (osim ukoliko SMS na pojedinog korisnika nije detektirana kao spam poruka unutar HT jezgrene mreže). Na primitak takvih poruka HT nema kontrolu budući da iste nisu inicirane iz T-Mobile mreže.

Osim navedenog načina implementacije zabrane slanja/primanja SMS/MMS poruka u okviru usluge s posebnom tarifom, krajnja mjera koja bi se tehnički mogla podržati je da se krajnjem korisniku u potpunosti onemogući slanje svih SMS/MMS poruka, na sve brojeve i kratke kodove. Iako se ovo rješenje tehnički može podržati te bi u konačnici spriječilo slanje i primanje svih SMS/MMS poruka, uključujući u okviru usluga s posebnom tarifom, takvo rješenje ne bi bilo korisnički orijentirano niti smatramo da je to bila intencija ovog prijedloga.

Prijedlog: u odredbi članka 63., stavak 1. prijedloga Pravilnika dodati rečenicu: „Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su započeti s primjenom obvezi iz članka 24., stavak 8., točka 4. ovog Pravilnika u roku od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika.“

III. Članak 30., stavak 2. prijedloga Pravilnika - obveza osiguravanja probnog razdoblja u slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojsnog pristupa Internetu putem pokretne mreže

Komentar:

S obzirom na nedavno donošenje ZID ZEK-a te druge odredbe predložene u prijedlogu Pravilnika kojima se dodatno osigurava zaštita korisnika, smatramo kako određivanje ovakve obveze u slučaju pružanja usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama nije ni nužno niti opravdano.

Naime, iz obrazloženja HAKOM-a vezano uz navedenu odredbu proizlazi kako HAKOM smatra da korisnici nemaju jasnu informaciju o uvjetima korištenja usluge širokopojsnog pristupa internetu. S obzirom da se odredbama članka 41. stavci 2., 3. i 4. i članka 42., stavak 3. ZID ZEK-om, kao i drugim predloženim odredbama prijedloga Pravilnika upravo predviđene odgovarajuće mjere kako bi krajnji korisnici bili upoznati s uvjetima korištenja pojedinih usluga, smatramo kako je ova odredba suvišna, odnosno kako se njome operatorima određuju neopravdani zahtjevi.

Štoviše, mišljenja smo kako ovako predložena odredba otvara prostor za moguće zlouporabe od strane krajnjih korisnika s obzirom da nije predviđeno u kojim slučajevima bi korisnik imao pravo na probno razdoblje. Na primjer, upravo iz razloga što bi krajnji korisnik bio upućen u uvjete korištenja usluge mogao bi ciljano uzeti tarifu koja mu omogućava povoljnije korištenje širokopojsnog pristupa Internetu upravo zbog toga što se nudi uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, kako bi ostvario svoje kratkoročne potrebe za širokopojsnim pristupom internetu, te nakon toga, a prije isteka probnog razdoblja, zatražio raskid ugovora.

Ukoliko je HAKOM pod uvjetima korištenja prvenstveno mislio na pitanje dostupnosti usluge, skrećemo pozornost kako operatori na tržištu imaju u ponudi i tarife koje omogućavaju širokopojsni pristup internetu i bez uvjeta obveznog minimalnog trajanja ugovora (pretplatničke i pre-paid tarife), a putem kojih korisnici mogu samostalno ispitati dostupnost usluge bez da se ugovorno obvezuju na određeno trajanje ugovora.

Slijedom toga, HT bi eventualno bio spreman razmotriti prijedlog da probno razdoblje korištenja uslugom širokopojsnog pristupa Internetu putem pokretne mreže omogući krajnjim korisnicima samo na određenim tarifama. U protivnom, nametanje obveze operatorima da osiguraju probno razdoblje korištenja uslugom te da unutar tog razdoblja pretplatniku omoguće raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid dovelo bi u pitanje pravo operatora iz odredbe članka 41., stavak 5. ZEK-a da pretplatnicima koji raskinu pretplatnički ugovor prije

isteka razdoblja obveznog trajanja naplate mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ili naknadu i visini popusta na proizvode u usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika.

Uz to, skrećemo pozornost kako velika većina krajnjih korisnika koji uzimaju uređaje koji omogućuju širokopojasni pristup Internetu (kao što su na primjer USB stick-ovi), posjeduju i mobitele. Stoga smatramo kako korisnici načelnu informaciju o dostupnosti mreže operatora i razini signala mogu na jednostavan način dobiti i putem svog mobitela, te da je stoga ovdje predložena odredba suvišna.

Također, napominjemo da je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem pokretne mreže po svojoj tehničkoj prirodi usluga koja ne može biti predmetom preciznih mjerenja pa time ni jamstava u pogledu kvalitete usluge u određenom trenutku niti na određenom teritoriju. U pokretnoj mreži se, upravo zbog posebnosti tehnologije i prirode pružanja usluge, ponude širokopojasnog pristupa definiraju kroz količinu prenesenih podataka, a ne kroz kvalitetu brzine širokopojasnog pristupa, slijedom čega se sam koncept uvođenja probnog razdoblja predmetne usluge dovodi u pitanje.

Slijedom navedenog, smatramo kako predložena odredba nameće dodatnu nepotrebnu regulaciju operatora u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

Prijedlog: brisanje predloženog članka 30., stavak 2. prijedloga Pravilnika.

Podredno, ukoliko HAKOM ne prihvati prijedlog za brisanjem navedene odredbe, predlaže se da se uvede obveza pružanja probnog razdoblja korištenja uslugom širokopojasnog pristupa Internetu putem pokretne mreže isključivo krajnjim korisnicima na određenim tarifama.

IV. Članak 34., stavci 1., 2., 3., 4., 5., 6., 11., 12. i 13. prijedloga Pravilnika – obveza osiguranja minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i Dodatak 5. – pokazatelji kakvoće usluge širokopojasnog pristupa Internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Komentar:

HT podržava zalaganje HAKOM-a za transparentno pružanje usluge širokopojasnog pristupa Internetu putem pokretne i nepokretne elektroničke komunikacijske mreže te je HT odlučan u namjeri da:

- nastavi pružati najveći stupanj kvalitete usluge širokopojasnog pristupa Internetu svakom svom krajnjem korisniku što u krajnosti rezultira njegovim zadovoljstvom i dugoročnim korištenjem usluga HT-a i u tu svrhu nastavi kontinuirano donositi poslovne odluke i poduzimati odgovarajuće mjere za postizanje navedenog cilja te da
- krajnjim korisnicima transparentno komunicira uvjete korištenja usluge širokopojasnog pristupa Internetu na način da korisnik u svakom trenutku na temelju jasnih informacija ima mogućnost donositi odluke o korištenju HT-ovih proizvoda i usluga koji nabolje ispunjavaju njegove osobne potrebe.

HT vjeruje da je najvažniji zadatak u ostvarenju gore navedenog upravo ulaganje u naprednu širokopojasnu infrastrukturu što će povećati broj širokopojasnih pristupa Internetu i pomoći ostvarenju ciljeva iz Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. godine.⁵ U tom smislu, nacionalno regulatorno tijelo ima odgovornost procijeniti i odrediti odgovarajuće mjere i aktivnosti koje će na učinkovit način usmjeriti ulaganja koja će pridonijeti ostvarenju strateških ciljeva države ali istovremeno koja će za operatora investitora biti ekonomski isplativa kako nužna ulaganja ne bi izostala.

⁵ *Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. godine, Republika Hrvatska, Vlada Republike Hrvatske, Zagreb, listopad 2011.*

Dakle, HT razumije intenciju HAKOM-a, međutim smatra da se određivanjem konkretne obveze iz odredbe članka 34. prijedloga Pravilnika na temelju koje bi operatori u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži bili dužni osiguravati minimalne brzine usluge širokopojasnog pristupa Internetu, zapravo indirektno propisuje obvezna minimalna brzina širokopojasnog pristupa Internetu koja bi, u odnosu na danas najrašireniji standardni paket u nepokretnoj mreži s brzinom pristupa od 4Mbit/s, morala iznositi 2,4 Mbit/s. U suštini, ovime se promoviraju niže pristupne brzine što bi u konačnici na strani operatora generiralo znatne troškove kroz kratkoročna ulaganja u postojeće pristupe ali i gubitke u prihodima koji bi izostali zbog uvođenja paketa niže vrijednost, a što bi sve negativno utjecalo na mogućnost daljnjih ulaganja u naprednu širokopojasnu infrastrukturu, pa time posljedično smanjio rast penetracije širokopojasnog pristupa.

Da ovakav način regulacije širokopojasnog pristupa Internetu nije odgovarajući s obzirom na trenutnu situaciju u telekom industriji potvrđuje i Europska komisija koja u svojim najnovijim izvješćima jasno i nedvojbeno poručuje da iako je važno osigurati da usluge kojima se garantira određeni minimum kvalitete (univerzalne usluge) odigraju odgovarajuću ulogu u donošenju određenih koristi krajnjim korisnicima, jednako je važno pri tome voditi računa da se izbjegne nametanje neproporcionalnih nameta operatorima i nepravovremena distorzija tržišta. Stoga je zaključak Europske komisije da s obzirom na važnost investiranja u naprednu širokopojasnu pristupnu infrastrukturu i potencijalne visoke troškove koje bi nametanje obveze minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu prouzročilo operatorima, u ovom trenutku nije oportuno regulirati minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa.⁶

U prilog navedenome ide i najnoviji pregled prakse europskih zemalja⁷ poput Francuske, Njemačke, Nizozemske, Švedske, Velike Britanije i drugih, u kojima oglašavanje minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu nije regulirano te se u opisu paketa i korisnicima komunicira samo najviša dostupna pristupna brzina ili raspon brzina (npr. oznakom „do 4 Mbit/s“ ili „8-24 Mbit/s“).

Stoga, HT smatra da se svrha načela pružanja jasnih i transparentnih obavijesti krajnjim korisnicima o uvjetima korištenja usluge može ostvariti drugačijim mjerama koje su manje otegotne za operatora i koje neće imati štetan utjecaj na daljnji razvoj širokopojasnog pristupa Internetu. Da bi krajnji korisnici mogli imati jasnu informaciju o najmanjoj i najvećoj mogućoj brzini širokopojasnog pristupa Internetu, od ključne je važnosti da njihova ugovorna prava i obveze, informacije i opis tehničkih karakteristika usluge, kao i mogući ograničavajući faktori brzine širokopojasnog pristupa Internetu budu jasno i nedvojbeno komunicirani krajnjim korisnicima od strane operatora prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, ali i kroz marketinške i ostale prodajne kanale.

Dodatno HT napominje kako je širokopojasni pristup Internetu po svojoj tehničkoj prirodi usluga koja ne može biti predmetom preciznih mjerenja pa time ni jamstava u pogledu kvalitete usluge. Postoji cijeli niz preduvjeta⁸ koji bi morali biti ispunjeni kako bi se krajnjem korisniku mogla garantirati zatražena brzina, a ti se preduvjeti mijenjaju ovisno o svakom krajnjem korisniku, ali i tome radi li se o pokretnoj ili nepokretnoj mreži. Kao prvo, udaljenost korisnika od centrale i DSLAM uređaja odnosno dužine bakrene parice putem koje se usluga širokopojasnog pristupa Internetu pruža, značajno utječe na brzinu koju je moguće ostvariti. Pored toga, na brzinu pristupa utječu i ostali čimbenici o kojima je potrebno voditi računa kao npr. stanje/vrsta kućne instalacije korisnika, način polaganja voda (nadzemni ili podzemni vod), broj korisnika na pojedinom izvodu itd. Mreža se kontinuirano nadograđuje, korisnici se planirano, radi poboljšanja usluge, prebacuju s jednog izvoda na drugi, čime se može značajno poboljšati brzina. Stoga, današnji su paketi podešeni upravo na način da korisnik u svakom trenutku ostvaruje najveću moguću dostupnu brzinu. Takvim pristupom se pruža i najveća moguća kvaliteta usluge. Ograničavanjem korisnika na brzinu koja je izmjerena u jednom određenom trenutku to ne bi bio slučaj.

Osobito u pokretnoj mreži brzina širokopojasnog pristupa Internetu je podložna različitim varijablama zbog toga što ne koristi statički dedikiranu liniju. Naime, po samoj definiciji mobilna mreža omogućava uspostavljanje

⁶ <http://www.neurope.eu/article/commission-universal-service-stays>

⁷ www.cullen-international.com – *Advertised and actual broadband speed, October 2011*

⁸ http://bt.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/12666#void/

elektroničke komunikacijske veze u uvjetima kretanja korisnika kroz različita zemljopisna područja gdje radijski uvjeti, instalirani kapaciteti i prometno opterećenje mreže nisu u svako vrijeme jednaki pa definiranje minimalne brzine širokopojasnog pristupa ne bi bilo primjenjivo. U pokretnoj mreži se, upravo zbog posebnosti tehnologije i prirode pružanja usluge, ponude širokopojasnog pristupa definiraju kroz količinu prenesenih podataka, a ne kroz brzinu širokopojasnog pristupa.

Iz gore navedenih razloga, a posebno u postojećim gospodarskim okolnostima, smatramo svrsishodnim poticati ulagačku klimu u Republici Hrvatskoj na način da operatori, uključujući HT, strategije svojih kompanija usmjere, umjesto na kratkoročna ulaganja u poboljšanje postojećeg širokopojasnog pristupa nižih brzina, na dugoročna ulaganja u nove infrastrukture širokopojasnog pristupa Internetu koje podržavaju visoke brzine prijenosa, u svrhu stvaranja nove vrijednosti za tržište, pozitivnog utjecaja na gospodarski rast te omogućavanje stvaranja informacijskog društva i društva znanja u Republici Hrvatskoj, a što je i osnovni cilj Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012.do 2015. godine.

Prijedlog: brisanje članka 34., stavci 1., 2., 3., 4., 5., 6., 11., 12. i 13. te Dodatka 5. prijedloga Pravilnika.

Podredno, ukoliko HAKOM ne usvoji prethodni prijedlog HT-a, predlaže se da se odredba iz članka 34. primijeni samo na pakete s višim pristupnim brzinama, odnosno da se od ove regulacije izostave paketi (nižih) pristupnih brzina širokopojasnog pristupa Internetu do 10 Mbit/s.

V. Članak 34., stavak 10. prijedloga Pravilnika – obveza operatora da u slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun uz podatke propisane za ispis mora prikazati i detaljan ispis IP adresa (kao i nazive IP adrese ukoliko je to moguće) sa na koje je pristupano sa korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

Komentar:

HT prije svega ističe kako iz navedene odredbe prijedloga Pravilnika nije jasno odnosi li se predmetna obveza detaljnog ispisa IP adresa na adrese „sa“ kojih je pristupano s korisničkog račun a ili se ista odnosi na adrese „na“ koje je pristupano s korisnikovog račun a, odnosno, odnosi li se navedena odredba na o *be* vrste IP adresa.

U slučaju da se navedena odredba odnosi na obvezu detaljnog ispisa IP adresa na adrese „na“ koje je pristupano s korisničkog račun a, HT ovim putem predlaže brisanje navedene odredbe, kao što je to već u više navrata predlagao HAKOM-u. Naime, HT već ima rješenje koje krajnjem korisniku omogućuje uvid u sve potrebne informacije o potrošnji. U detaljnom ispisu račun a korisniku se daju informacije o početku, kraju i trajanju sesije⁹, 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;

⁹ 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.).

- 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;
Firewall sustav pruža tri razine zaštite korisničkog računa 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 podesivih 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 računa (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 računa. 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 predočeni 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

U prilog svemu navedenom ide i presuda Europskog suda pravde od 24. studenog 2011. godine¹⁰ 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.

¹⁰ *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 slijedeće.

Prijedlog: brisanje članka 34., stavak 10. prijedloga Pravilnika.

VI. Članak 38. prijedloga Pravilnika – obveze infrastrukturnog operatora

Komentar:

U preambuli prijedloga Pravilnika naveden je temelj donošenja istog – odredbe članka 12., stavak 1., točka 1. i članka 34. ZEK-a. Iz navedenih odredaba ZEK-a ne proizlazi da bi predmetnim Pravilnikom trebalo regulirati djelatnost građenja, postavljanja i upotrebljavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme. Odredbe članka 34. ZEK-a odnose se na reguliranje načina i uvjeta obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Djelatnost građenja, postavljanja i upotrebljavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme uređena je u glavi IV. ZEK-a (Elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema) te je temelj za donošenje pod-zakonskih propisa iz tog područja propisan upravo u odredbama članaka iz navedene glave IV. ZEK-a, a ne iz glave V. ZEK-a (Elektroničke komunikacijske mreže i usluge).

Budući da se odredbom članka 38. prijedloga Pravilnika propisuju obveze infrastrukturnog operatora koje se odnose isključivo na podatke o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi (kabelskoj kanalizaciji, antenskim stupovima, zgradama i drugim pripadajućim građevinama i opremi) te o trenutno iznajmljenom i/ili slobodnom prostoru u izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi, smatramo da te obveze trebaju biti uređene pravilnikom koji Vijeće HAKOM-a donosi na temelju odredbe članka 30., stavak 9. ZEK-a, odnosno na temelju odredbe članka 24., stavak 8. ZEK-a, a ne ovim Pravilnikom kojim se uređuju mreže i usluge.

Navedenom u prilog govori i odredba članka 38., stavak 3. prijedloga Pravilnika kojom je određena obveza infrastrukturnog operatora koja proizlazi iz odredbe članka 25., stavak 5. ZEK-a (naslov članka je: „Gradnja, korištenje i održavanje elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme“).

Prijedlog: brisanje članka 38. prijedloga Pravilnika te obveze infrastrukturnog operatora urediti pravilnicima koji se donose na temelju odredaba odgovarajućih članaka iz glave IV. ZID ZEK-a.

VII. Članak 39. prijedloga Pravilnika - obveze operatora korisnika koje se odnose na planiranje održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture.

Komentar:

U članku 39. prijedloga Pravilnika određene su obveze operatora korisnika koje se odnose na planiranje održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture.

S obzirom da je planiranje održavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture (kabelske kanalizacije) uređeno posebnim Pravilnikom koji se odnosi na kabelsku kanalizaciju, smatramo da bi isto trebalo ostati uređeno na jednom mjestu u relevantnom Pravilniku, dok bi glava V. predmetnog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga trebala uređivati isključivo održavanje mreže.

Prijedlog: brisanje odredbi članka 39. prijedloga Pravilnika koje se odnose na planiranje održavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture.

VIII. Članak 8., stavak 4. (pravo operatora da odbije zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa), članak 13., stavak 3. (obveza operatora da prihvati zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora), članak 19., stavak 2. (pravo operatora da odbije zahtjev za prijenos pretplatničkog ugovora u slučaju smrti fizičke osobe i prestanka postojanja pravne osobe) i članak 20., stavak 1., točka 3. (pravo operatora da raskine pretplatnički ugovor) prijedloga Pravilnika – dopuna u tekstu navedenih odredbi: „*a neosporena dugovanja*“

Komentar:

Dodatak „*a neosporena dugovanja*“ u tekstu navedenih odredbi članka 8., stavak 4., članka 13., stavka 3 i članka 19., stavak 2. otvara mogućnost zlouporabe odnosno manipuliranja iz razloga što krajnji korisnik može formalno i bez opravdanog razloga prigovoriti računu u svrhu otezanja s naplatom (osporiti ga u cijelosti ili djelomično), a istovremeno je operator dužan sklopiti s takvim korisnikom pretplatnički ugovor za neku novu uslugu, a da ne smije odbiti sklapanje takvog ugovora, čime sebi stvara rizik ne-naplate novčane tražbine i iz novog ugovora.

Naime, ovaj se slučaj ne može izjednačiti sa slučajem isključenja korisnika zbog neplaćanja dospjelog, a osporenog duga, jer se radi o budućem ugovornom odnosu, koji bi trebao biti sklopljen između ugovornih strana na čistoj osnovi, bez dugovanja iz nekog drugog prethodnog ugovornog odnosa istih ugovornih strana, pa je sasvim dovoljan razlog za odbijanje sklapanja ugovora ako korisnik ne plaća uredno svoje dospjele obveze.

Stoga, nitko ne bi smio prisiljavati bilo koju ugovornu stranu na sklapanje ugovora u takvom slučaju, a osobito ne obvezivati operatora na sklapanje ugovora ako je osporena dospjela tražbina, jer se radi o slobodnoj volji za sklapanjem ugovora koja ovisi jedino o postojanju tehničkih uvjeta za pružanje određene usluge i zahtjeva korisnika, a ne o nekoj dodatnoj okolnosti (neosporenom dugovanju) kao što se u prijedlogu Pravilnika predlaže.

Dakle, na ovaj način se uvodi obveza sklapanja ugovora za operatora i u situaciji koja nije ZEK-om propisana kao preduvjet za sklapanje pretplatničkog ugovora, pa se time utječe na slobodu uređivanja obveznih odnosa kao jedno od načela obveznog prava preko Zakonom propisanih ograničenja autonomije volje.

Dodatak „*a neosporena dugovanja*“ u tekstu odredbe članka 20., stavak 1., točka 3. također otvara mogućnost zlouporabe odnosno manipuliranja iz razloga što krajnji korisnik može formalno i bez opravdanog razloga prigovoriti računu u svrhu otezanja s naplatom, a istovremeno je operator dužan ostati u ugovornom odnosu s krajnjim korisnikom koji nije ispunio svoju obvezu, čime sebi stvara rizik ne-naplate postojećih i budućih novčanih tražbina ukoliko ostane u ugovornim odnosu s tim krajnjim korisnikom., a što je sve protivno načelima obveznog prava.

Prijedlog: u članku 8., stavak 4., članku 13., stavak 3., članku 19., stavak 2. i članku 20., stavak 1., točka 3. prijedloga Pravilnika iza riječi „a neosporena dugovanja“ dodati u riječi „pod uvjetom da je korisnik platio nesporan dio dugovanja“.

IX. Članak 8., stavak 10. (obveza operatora da po isteku ugovorne obveze pretplatniku odmah i bez naknade omogući daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama) i članak 13., stavak 1. (obveza operatora da omogući prijenos pretplatničkog ugovora bez naknade – izmjena i dopuna u tekstu navedenih odredbi: „*bez naknade*“, te članak 16. stavak 9. (cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ne smije biti veća od cijene ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika)

Komentar:

Navedenim odredbama propisuje se obveza operatora da pruži korisnicima određene usluge „bez naknade“, neovisno o trošku koji pri tome ima, odnosno ograničava se pravo operatora da samostalno odredi cijenu usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme na način da se

propisuje kako cijena ne smije biti veća od cijene ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika.

Smatramo kako se predloženim odredbama neutemeljeno uvodi regulacija maloprodajnih cijena navedenih usluga. Pri tome, predloženi način regulacije cijena nije u skladu sa ZEK-om. Mišljenja smo kako bi regulacija cijene navedenih usluga sukladno odredbi članka 63. ZEK-a mogla proizlaziti kao regulatorna obveza jedino na temelju postupaka analize tržišta provedenih u skladu s odredbama iz članaka 52. do 57. ZEK-a. Međutim, i u tom slučaju regulatorna obveza bi se mogla odnositi samo na operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu i to samo u opsegu usluga koje su obuhvaćene mjerodavnim tržištem. Za razliku od toga, predložene odredbe iz prijedloga Pravilnika regulaciju cijena predviđaju u slučaju svih operatora i usluga na tržištu.

Ujedno napominjemo da čak da su i provedeni postupci analize tržišta u skladu s navedenim odredbama ZEK-a, HAKOM ne bi imao osnove propisivati operatorima obvezu pružanja određenih usluga „bez naknade“ pogotovo u slučajevima kada na strani operatora postoji određeni trošak. Naime, mišljenja smo kako određivanje cijena za navedene usluge treba ostati u domeni poslovne odluke svakog operatora, odnosno kako je pitanje određivanja cijena nereguliranih usluga potrebno prepustiti tržišnom natjecanju među operatorima.

Stoga smatramo kako predložene obveze operatora da pruže korisnicima određene usluge „bez naknade“ odnosno obveza posebnog načina određivanja cijene usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme nisu osnovane.

Prijedlog:

Predlažemo brisanje riječi „bez naknade“ u članku 8., stavak 10. i članku 13., stavak 1. te izmjenu predložene odredbe članka 16., stavak 9. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:

„Cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske opreme utvrđuje se cjenikom operatora.“

Podredno, ukoliko HAKOM ne prihvati navedeni prijedlog molimo detaljno obrazloženje temeljem čega je propisao obvezu operatora da pruži korisnicima određene usluge bez naknade, kao i obrazloženje predložene odredbe da cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika ne smije biti veća od cijene ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika, odnosno, temeljem čega je zaključeno kako je potrebna predložena regulacija.

X. poglavlje VI. Usluge s posebnom tarifom

Komentar:

U poglavlju VI. Usluge s posebnom tarifom, potrebno je pobliže definirati postupak rješavanja prigovora, budući da se ZID ZEK-om izmijenila procedura rješavanja prigovora kod usluga s posebnom tarifom na način da su mrežni operator i operatori usluge s posebnom tarifom u potpunosti isključeni iz procesa odlučivanja o prigovoru. 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 Pravilnika je potrebno da bi se osigurala jednoznačna procedura za sve međuodnose operatora.

Prijedlog: predlaže se u poglavlju VI. Usluge s posebnom tarifom dodati novi članak 56. koji glasi:

Postupak rješavanja prigovora

- (1) Operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže se ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (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 operatora u čijoj se mreži nalazi operator usluge s posebnom tarifom (mrežni operator) i operatora usluga s posebnom tarifom, prosljeđuje mrežnom operatoru u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora. Ukoliko je pristupni operator ujedno i mrežni operator, prigovor prosljeđuje direktno operatoru usluge s posebnom tarifom.
- (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 nakon provedbe iste prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju, zajedno sa potvrdom o obavljenoj administrativnoj i tehničkoj potvrdi uključujući svu dokumentaciju 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 članku 49. stavak 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama, na način da prigovor korisnika usvaja u potpunosti, djelomično ili ga odbija.
- (5) Ukoliko mrežni operator ili operator usluga s posebnom tarifom ne dostave zatražene podatke u zadanom roku, ili dostave nepotpune podatke na temelju kojih pristupni operator ne može objektivno riješiti prigovor/žalbu krajnjeg korisnika, pristupni operator će riješiti prigovor/žalbu korisnika na način da će ga prihvatiti u potpunosti te će za odobreni iznos teretiti mrežnog operatora odnosno operatora usluga s posebnom tarifom, ukoliko je pristupni operator ujedno i mrežni operator.
- (6) U slučaju potpunog ili djelomičnog usvajanja prigovora u korist krajnjeg korisnika, mrežni operator ili operator usluga s posebnom tarifom, ukoliko je pristupni operator ujedno i mrežni operator, ispostavlja knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.

KOMENTARI I PRIJEDLOZI NA OSTALE ODREDBE

RED BR.	OBVEZA	KOMENTAR	PRIJEDLOG
1.	<p>Pojmovi i značenja</p> <p><i>Podroban ispis računa:</i> dokument koji sadrži sve potrebne podatke koji krajnjim korisnicima omogućuju jednostavnu provjeru i kontrolu troškova za određeno vremensko razdoblje. Podroban</p>	<p>Pojam podrobnog ispisa računa bi trebali upotpuniti na način da bude u skladu s poreznim propisima koji zahtijevaju suglasnost primatelja za prihvatanje računa u elektroničkom obliku.</p>	<p><u>Predlaže se izmijeniti drugu rečenicu na način da ista glasi: "Podroban ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku u skladu sa zahtjevom krajnjeg korisnika odnosno</u></p>

	<p>ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku u skladu sa zahtjevom krajnjeg korisnika.</p> <p>(Članak 2., stavak 1., točka 15.)</p>		<p><u>na osnovi suglasnosti krajnjeg korisnika za prihvatanje detaljnog ispisa u elektroničkom obliku.</u></p>
2.	<p>Opći uvjeti poslovanja</p> <p>Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga su sastavni dio općih uvjeta poslovanja.</p> <p>(članak 7., stavak 2.)</p>	<p>Smatramo da nije nužno da posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga budu sastavni dio općih uvjeta poslovanja s obzirom da sukladno odredbi članka 41., stavak 4. ZID ZEK-a opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluge i cjenik usluga čine zajedno pretplatnički ugovor. Dakle, ZID ZEK-om nije propisano da su posebni uvjeti korištenja ujedno i sastavni dio općih uvjeta poslovanja.</p>	<p><u>Predlaže se brisati stavak 2., članka 7.</u></p>
3.	<p>Opći uvjeti poslovanja, između ostalog, moraju sadržavati:</p> <p>„9. naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,“</p> <p>„17. potpun, detaljan, točan i ne zavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka sa detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja,“ <p>(Članak 7., stavak 4.)</p>	<p>1. Smatramo da je točku 9. stavka 4., članka 7. potrebno nadopuniti na način da se dodaju riječi „odredbe o pravu na naknadu štete“ budući da iz teksta prijedloga Pravilnika proizlazi kako bi operatori već unaprijed u Općim uvjetima trebali utvrditi iznos naknade štete ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge. Ističemo kako navedeno nije moguće osobito iz razloga što se u slučaju spora iznos naknade štete utvrđuje sudskim putem.</p> <p>2. Smatramo da je potrebno brisati odredbu kojom se nalaže operatorima da u Općim uvjetima moraju navesti potpun, detaljan, točan i ne zavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije- o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka sa detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja.</p> <p>Naime, odredbom članka 42. ZID ZEK-a pod nazivom zakonodavac je odredio obavezan sadržaj Općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga. Iz navedene odredbe ne proizlazi obaveza operatora da u Opće uvjete uključi i odredbu o „mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka sa detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja“, a kako je to navedeno u odredbi članka 7., stavak 4., točka 17. prijedloga Pravilnika. Pravilnik kao pod-zakonski propis trebao bi samo razraditi zakonske odredbe i pri tome se kretati u okviru ovlaštenja koja su mu zakonom dana. Navedeno proizlazi iz odredbe članka 5. stavak 1. Ustava Republike Hrvatske (NN br. 85/2010) u kojem je propisano kako „u Republici Hrvatskoj zakoni moraju biti u suglasnosti s Ustavom, a ostali propisi i s Ustavom i sa zakonom.“. Drugim riječima, provedbenim se propisom ne mogu nametati obveze izvan danog zakonskog okvira.</p> <p>Uz to, Opći uvjeti poslovanja predstavljaju općenit dokument koji se odnosi na sve usluge, tarifne modele i pakete koje pruža operator te držimo da je suvišno odredbu kako je predložena</p>	<p><u>1. Predlaže se dopuna točke 9. stavka 4., članka 7. na način da se dodaju riječi „odredbe o pravu na...“ tako da ista glasi:</u></p> <p><u>„odredbe o pravu na naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge.“</u></p> <p><u>2. Predlaže se brisati alineja 1., točke 17., stavka 4., članka 7. prijedloga Pravilnika.</u></p>

		uključiti u Opće uvjete. Takva bi odredba eventualno trebala biti sastavni dio uvjeta korištenja tarifnog modela/paketa u koji je uključen podatkovni promet.	
4.	<p align="center">Pretplatnički ugovor</p> <p>Obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, koji utvrđuje operator, između ostalog, mora sadržavati:</p> <p>1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva</p> <p>3. cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora: (Članak 8., stavak 2., točka 3.)</p>	<p>Predlaže se dopuna točke 1., stavka 2., članka 8. prijedloga Pravilnika iz razloga što podatak o OIB-u nije tajni podatak, a služi kao nedvojbeno identifikacija pravne ili fizičke osobe. Nadalje, navedeni podatak je neophodan za provedbu fakturiranja (zbog poreznog aspekta kod poslovnih korisnika) te kod provođenja ovršnog postupka.</p> <p>Također, smatramo da cijena usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora ne trebaju nužno biti sadržani u obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora s obzirom da je odredbom članka 41., stavak 4. ZID ZEK-a izričito propisano da sastavni dio pretplatničkog ugovora, pored općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja usluga, čini i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.</p>	<p><u>Predlaže se dopuniti točku 1., stavka 2., članka 8. na način da se iza riječi "adresu fizičke osobe" dodaju riječi "te OIB fizičke odnosno pravne osobe", brisati točku 3., stavka 2., članka 8. prijedloga Pravilnika te dodatinovu točku " adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati račun i podroban ispis računa u elektroničkom obliku"</u></p>
5.	<p>U slučaju kad operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je ugovorena uz uvjet minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, isti je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. (Članak 8., stavak 9.)</p>	<p>Odredbu je potrebno detaljnije definirati, jer se kod terminalne opreme mobilnih korisnika dešavaju kvarovi uzrokovani greškom korisnika.</p>	<p><u>Predlažemo točno specificirati u slučaju kojih kvarova operator mora osigurati ispravan rad opreme ili izdavanje nove.</u></p>
6.	<p>Mobilni operatori može <u>ograničiti mobilni uređaj na rad unutar vlastite mreže</u> samo u slučaju ako ga pretplatnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet MCD-a.</p> <p>Operator je obavezan po isteku ugovorne obveze pretplatniku <u>odmah i bez naknade</u> omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama.</p> <p>Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ista mogućnost mora biti omogućena nakon 12</p>	<p>Nastavno na komentar i prijedlog VIII. Ključnih odredni, HT smatra da je navedenu obvezu operatora potrebno preciznije definirati na način da korisnicima bude omogućeno da po isteku ugovorne obveze u prodajnim centrima zatraže od operatora da im omoguće daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama uz uvjet predočenja računa o kupnji istog uređaja. Razlozi zbog kojih predlažemo uvođenje navedene obveze na zahtjev korisnika u prodajnom centru su sljedeći:</p> <p>1. Identifikacija korisnika i uređaja – operatori ne mogu slati kodove za otključavanje korisniku bez točnih podataka o uređaju i korisniku. Naime, da bi operatori mogli po isteku ugovorne obvezne pretplatniku odmah i bez naknade omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama prethodno moraju provjeriti radi li se o konkretnom uređaju koji je kupljen uz MCD da bi</p>	<p><u>Predlaže se iza riječi „odmah i bez naknade“ dodati riječi "na zahtjev pretplatnika uz predočenje računa o kupnji uređaja u prodajnom centru".</u></p>

	<p>mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja.</p> <p>(Članak 8., stavak 10.)</p>	<p>izbjegli potencijalni rizik od slanja „unlock code-a“ koji nije podudaran s kupljenim uređajem čime korisnik zaključava svoj uređaj i mora ga slati na servis;</p> <p>2. Ukoliko korisnik prilikom samostalnog „otključavanja“ uređaja unese pogrešan „unlock code“, takav uređaj mora na servis i korisnik gubi sve podatke iz svog uređaja;</p> <p>3. Sprječavanje zlouporaba kada netko otključava uređaj koji nije njegov (krađa i sl.)</p> <p>4. „Unlock code“ je povjerljiv podatak te ga nije sigurno slati korisnicima SMS-om, jer na taj način postaje dostupan bez ikakve identifikacije i kontrole</p>	
<p>7.</p>	<p>U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavijestiti pretplatnika usluge <u>pisanim putem</u>, u roku od osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.</p> <p>(Članak 8., stavak 13.)</p>		<p><u>1. Predlaže se iza riječi „pisanim putem“ umjesto riječi „u roku od“ dodati riječi „najkasnije“.</u></p> <p><u>2. Predlaže se preciznije odrediti obavještanje pretplatnika „pisanim putem“ na način da se u članku 8., stavak 13., doda slijedeća rečenica: „Obavještanje pretplatnika pisanim putem uključuje i obavještanje pretplatnika putem SMS-a i e-mail-a.“.</u></p>
<p>8.</p>	<p>Obveze operatora javnih komunikacijskih usluga u slučaju prigovora krajnjih korisnika</p> <p>U slučajevima kada se u postupku pred Agencijom utvrdi da je operator postupio suprotno odredbama Zakona i pod zakonskih propisa, Agencija će operatoru odlukom naložiti najučinkovitije mjere za uklanjanje utvrđenih povreda.</p> <p>(Članak 26., stavak 11.)</p>	<p>Odredba članka 34. ZID ZEK-a ne daje Agenciji pravnu osnovu za određivanje mjera za uklanjanje utvrđenih povreda. Čak kada bi pravna osnova i postojala, za određenu povredu Zakona i pod zakonskih propisa mjere bi trebale biti unaprijed definirane iz razloga pravne sigurnosti. Diskrecijsko pravo Agencije je utvrđivanje slučajeva kada se određene mjere mogu nametnuti operatorima, ali same mjere moraju biti propisom unaprijed određene.</p>	<p><u>Predlaže se brisati stavak 11., članka 26. prijedloga Pravilnika.</u></p>

	<p>Operatori su obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati, te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.</p> <p>(Članak 30., stavak 4.)</p> <p>Operatori su obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati, te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.</p> <p>(Članak 31., stavak 4.)</p>	<p>Držimo da su prijedlozi članka 30., stavka 4. i članka 31., stavka 4. prijedloga Pravilnika suprotni odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini, poglavito odredbi članka 21. , stavka 1. u vezi s člancima 16-19. istog Zakona prema kojoj davatelji usluga informacijskog društva – posrednici <i>ne nadziru sadržaj korisnika usluga koji prenose, pohranjuju, prenose ili čine dostupnima, odnosno ne ispituju okolnosti koje bi upućivale na nedopušteno djelovanje korisnika.</i> Ova je odredba ugrađena u domaći zakonodavni okvir u skladu sa stavkom 1. članka 15. Direktive 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini koji propisuje zabranu poduzimanja općeg nadzora nad podacima/sadržajem korisnika usluga i koji glasi:</p> <p>„Article 15 - No general obligation to monitor</p> <p>Member States shall not impose a general obligation on providers, when providing the services covered by Articles 12, 13 and 14, to monitor the information which they transmit or store, nor a general obligation actively to seek facts or circumstances indicating illegal activity.“ Također naglašavamo da su Zakonom o elektroničkoj trgovini propisani uvjeti prema kojima su davatelji usluga informacijskog društva – posrednici (npr. davatelja usluge pristupa internetu, davatelja usluge pohrane sadržaja i dr.) oslobođeni od odgovornosti za nezakoniti sadržaj/podatke korisnika usluga (čl. 16-19. Zakona o elektroničkoj trgovini).</p> <p>Pored izloženog držimo da bi nametanje predloženih obveza operatorima na poduzimanje općeg nadzora sadržaja korisnika njihovih usluga predstavljalo neustavne obveze koje se kose s temeljnim pravima i slobodama i to poglavito sa: a) slobodom poduzetništva (davatelja usluga) (čl. 49. Ustava RH); b) zaštitom osobnih podataka (korisnika usluga) (čl. 37. Ustava RH) i c) slobodom mišljenja te izražavanja misli (korisnika usluga) (čl. 38. Ustava RH). Navedeno je u bitnom utvrdio Europski sud pravde poglavito s obzirom na relevantne odredbe Povelje EU o temeljnim pravima (čl. 8., čl. 11. i čl. 16.) u presudi od 24.11. o.g. u predmetu C-70/10 (<i>Scarlet Extended SA v Société belge des auteurs, compositeurs et éditeurs SCRL</i>). Europski sud utvrdio je i da bi svako obvezivanje operatora (<i>in concreto</i> 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 daljnju 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).</p> <p>S obzirom na intenciju odredbi koje osporavamo radi nezakonitosti, odnosno neustavnosti, koristimo priliku posebno skrenuti pažnju na na inicijativu Centra za nestalu i zlostavljanu djecu (CNZD), uz podršku Središnjeg državnog ureda e-Hrvatsku, a vezano za učlanjenje Republike Hrvatske u INHOPE („<i>International Association of Internet Hotlines</i>“). INHOPE je globalno udruženje anonimnih internetskih dojava, čiji je cilj borba protiv zlostavljanja i distribucije dječjeg pornografskog sadržaja na internetu. Već danas na svojim web-stranicama</p>	<p><u>Predlaže se brisanje stavka 4. članka 30. i stavka 4. članka 31. prijedloga Pravilnika.</u></p>
--	---	---	--

		CNZD omogućuje prijavu nezakonitog sadržaja (može biti anonimno), a koja prijava omogućuje daljnje postupanje nadležnih tijela radi provjere navoda o nezakonitom sadržaju (http://www.cnzd.org/site2/index.php?option=com_jumi&fileid=6&Itemid=80).	
10	<p>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. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa, krajnji korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa za javne komunikacijske usluge.</p> <p>(Članak 33., stavak 2.)</p>	S obzirom da krajnji korisnici imaju pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa i temeljem Zakona o elektroničkom novcu, potrebno je jasnije precizirati navedenu odredbu kako bi se izbjeglo eventualno dupliciranje iskupa u situaciji u kojoj bi u trenutku kada traži iskup temeljem predmetnog Pravilnika, krajnji korisnik već iskupio sve po Zakonu o elektroničkom novcu.	<u>Predlaže se na kraju članka 33., stavak 2. iza riječi „javne komunikacijske usluge“ dodati riječi „koje u trenutku povrata ima na svom računu“.</u>
11	<p>Obvezni sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom</p> <p>U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže se ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (pristupni operator) stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za pružen usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora.</p> <p>(Članak 41., stavak 1.)</p>	Potrebno je dodati odredbu koja će regulirati da pristupni operator ima pravo teretiti operatora usluge s posebnom tarifom, odnosno da operator usluge s posebnom tarifom ima obvezu izdati knjižno odobrenje pristupnom operatoru za iznos pružene usluge krajnjim korisnicima, u slučaju da je iznos već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom.	<u>Predlažemo u članku 41., stavak 1. dodati slijedeću odredbu: „Ukoliko je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom ima obvezu izdati knjižno odobrenje pristupnom operatoru za iznos pružene usluge krajnjim korisnicima“</u>
12	Operator usluga s posebnom tarifom je obavezan besplatno obavijesti krajnjeg korisnika o	Jednom kada se poziv uspostavi i započne tarifiranje odnosno obračun poziva, tehnički nije moguće korisnika <i>besplatno</i> obavijestiti o potrošnji za poziv koji je u tijeku prema broju za	<u>Predlaže se brisati riječ „besplatno“ iz članka 45., stavak 6. prijedloga</u>

	<p>potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji prijeđe iznos od <u>150.00 kuna</u> i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Nakon prekida krajnji korisnik može, ukoliko to želi ponoviti poziv.</p> <p>(Članak 45., stavak 6.)</p>	<p>usluge s posebnom tarifom, budući da se proces tarifiranja za vrijeme trajanja obavijesti o tome da je vrijednost poziva prešla iznos od 150,00 kuna odnosno da je trajanje poziva doseglo 30 minuta ne može zaustaviti. Naime, tarifiranje počinje slanjem signala javljanja (ANM) od strane operatora usluge s posebnom tarifom. Kada tarifiranje jednom počne ono se ne može prekinuti osim raskidanjem veze (REL).</p>	<p><u>Pravilnika.</u></p>
--	---	---	---------------------------