

Hrvatska agencija za poštu
i elektroničke komunikacije,
Jurišićeva 13,
10000 Zagreb

Datum: 06. 04. 2011.

Predmet:

Prijedlog izmjena i dopunama pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

- **dostava prijedloga izmjena**

Poštovani,

U cilju cjelovitog rješavanja problema vezanih za usluge s dodanom vrijednosti te opstanka iste tržišne niše, slažemo se da je potrebno provesti promjene u načinu i korištenju usluga. Ipak, naglasili bi da pravilnik već u postojećem obliku neke dijelove ipak pretjerano i predecidirano definira, dok u drugim dijelovima ostaje nedorečen i nejasan.

Prijedlog izmjena:

Članak 4. Stavak 8., dodatka 5 pravilnika:

*„(8) Vizualni promotivni materijal mora uključivati informaciju o cijenama koja se jednostavno pronalazi i čita, tako da je jasna, lako razumljiva i čitljiva prosječnom korisniku. Cijena usluge mora biti napisana na **jasan, čitljiv i neobmanjujući** način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i telefonski broj ili adresa usluge.*

Članak 4. Stavak 9., dodatka 5 pravilnika:

*(9) Promotivni materijal koji se samo sluša, bez vizualne potpore (npr. radio reklama), mora sadržavati informaciju o cijeni, pročitano jasno i polagano **ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalaženja svih relevantnih informacija o usluzi.***

Članak 4. Stavak 10., dodatka 5 pravilnika:

*(10) Kod promotivnih aktivnosti koje se prenose putem televizije ili nekih drugih audio-vizualnih medija, informacija o cijeni se mora **prikazati ili vizualno ili slušno kada se emitira broj usluge, i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj koji treba nazvati.***

Vizualne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane da se mogu pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

Članak 5. Stavak 1., dodatka 5 pravilnika:

(1) **Oglas** za uslugu mora sadržavati detaljan opis usluge.

Članak 5. Stavak 3., dodatka 5 pravilnika:

(3) Svaki oglas mora sadržavati naznaku cijene, koja će se nalaziti do telefonskog broja ili adrese, pisana na **jasan, čitljiv i neobmanjujući** način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.).

Članak 5. Stavak 5., dodatka 5 pravilnika:

(5) **Uz objavljeni** oglas za uslugu u javnim glasilima, potrebno je objaviti naziv, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.

Članak 5. **dodavanje Stavka 6.**, dodatka 5 pravilnika:

(6) **Ukoliko se u istom oglasnom bloku ili izdanju nalazi više oglasa usluga istog pružatelja:**

1. u svakom pojedinom oglasu se mora navesti informacija:
 - o nazivu usluge
 - o cijeni, pisana na jasan, čitljiv i neobmanjujući način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.)
 - o nazivu pružatelja usluge i operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj ili adresu korisničkog centra
 - obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka za one usluge u kojima se isti obračunava
 - informacija gdje i kako se mogu naći sve dodatne informacije o usluzi i svim pripadnim podacima (referenca na oglas u točki 2.)
2. U minimalno jednom od oglasa se moraju objaviti informacije u punom obliku, koje će sadržavati:
 - Informacije o cijeni, pisane na jasan, čitljiv i neobmanjujući način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.)
 - pune informacije o usluzi i koristima koje korisnik ostvaruje
 - naziv, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti
 - obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka za one usluge u kojima se isti obračunava.

Članak 7., stavak 10. Prijedloga izmjena Dodatka 5:

(2) U Dodatku 5. Članak 7., stavak 10., točka 3.

3. Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan besplatno obavijestiti korisnika o

potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s dodanom vrijednosti (jednokratnu ili pretplatničku) kada ta potrošnja mjesečno prijeđe iznos od 400,00 kuna ili obavijestiti korisnika o potrošenom iznosu nakon poslanih/primljenih 30 SMS-a mjesečno, ovisno koja okolnost nastupi prije."

Obrazloženje:

1. I sami se zalažemo za kvalitetnu zaštitu korisnika, što govori i mali broj pritužbi na naše usluge u usporedbi s brojem korisnika i usluga, te predlažemo da se potrošnja u točki 3, preformulira na mjesečnu razinu.

Podsjećamo da trenutno operatori usluga s dodanom vrijednosti nemaju druge mogućnosti modela poslovanja i trenutni model suradnje s mobilnim operatorima se primijenjuje za kompletan opseg naplate na telefonima.

2. Dodatno, U istoj točki predlažemo brisanje zadnje rečenice:

~~*"Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune gornji uvjeti, operator usluge s dodanom vrijednosti je obavezan zatražiti od korisnika SMS potvrdu za daljnje korištenje usluge"*~~

- 1) Korisniku se uvjeti korištenja usluge uključno s cijenom i svim relevantnim informacijama, prema važećim pravilima komuniciraju:
 - a) u oglasu
 - b) naknadno na ekranu telefona, kada mora potvrditi svoje slaganje sa cijenom i svim navedenim uvjetima prije početka korištenja usluge

Korisniku se, dakle, pravila korištenja usluge komuniciraju dva puta prije samog započinjanja korištenja usluge, a sam proces prijave postavljene je na već jasan i nedvojben način za korisnika

- 2) Pravila korištenja usluga sukcesivnog plaćanja su uobičajeni model, a definirana su zahtjev dovodi do aktivacije usluge čija prijava vrijedi do odjave. Primjenom ovog stavka se ta prijava prisilno prekida.
- 3) Podsjećamo da mobilni operatori imaju prema operatorima usluga s dodanom vrijednosti ugovorno postavljene limite, na dnevnoj tjednoj i mjesečnoj razini, koje dijele svi operatori usluga s dodanom vrijednosti.

Sukladno svemu navedenom, ne vidimo utemeljen razlog za ponovno potvrđivanje prijave na mjesečnoj bazi.

ZAKLJUČAK:

Ulazak stranih pružatelja na tržište, koji usluge nisu pružali u skladu niti s pravilnikom niti etikom dugoročnog poslovanja, ostavio je trajne posljedice na VAS tržište, što se vidi i po povećanom broju upita na naš korisnički centar, pri čemu se često ne radi o korisnicima usluga naše tvrtke.

S obzirom na strogoću primjene postojećih zakona i pravila u digitalnom izdavaštvu trpimo velike gubitke na mjesečnoj razini, pri čemu smo ugasili objavu oglasa na internetu. Pravilnik treba biti orijentir i uputa za što bolje pružanje usluga, a ne strogo postavljeno slovo.

U našem konkretnom slučaju radi se višemilijunskim ulozima u razvoj i održavanje usluga, te bi se prihvaćanjem drastičnih i pretjeranih točki pravilnika dovela u opasnost cjelokupna investicija i time bi se nanijela izuzetna gospodarska šteta našoj tvrtki.

Pružateljima se pored osjetno lošijih financijskih rezultata krize, što kroz pad rezultata zbog novonastale opće negativne percepcije VAS usluga, nameću dodatna pravila i uvjeti koji kroz pokušaj reguliranja, sprečavaju bilo kakav daljnji razvoj tržišta. S obzirom na iskustva koja kao tvrtka imamo i na drugim tržištima, tvrdimo da na pružanje usluga u skladu s poslovnom etikom, puno više utječu kvalitetna provjera prilikom samog početka početka pružanja usluge te kasnije povremene provjere.

Ukoliko će biti sazvana radionica u vašim prostorima, vezana za ovaj Prijedlog izmjena pravilnika, rado ćemo se odazvati.

U nadi da će se poslani prijedlozi prihvatiti i uvažiti,

Srdačan pozdrav,

Matej Rupret,
KITIO mobile d.o.o.