



**Metronet\***

Metronet telekomunikacije d.d.  
Ulica grada Vukovara 269d  
HR - 10000 Zagreb  
T + 385 1 6327 000  
F + 385 1 6327 011  
E info@metronet.hr

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB**

U Zagrebu, 30. siječnja 2015. godine

## **Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. u javnoj raspravi o Nacrtu prijedloga Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga**

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge u javnoj raspravi o Nacrtu prijedloga Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Nacrt Pravilnika), objavljenu na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM).

Općenito, pozdravljamo izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Pravilnik), kojima se olakšava postupak promjene operatora u nepokretnim mrežama te objedinjava obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i zahtjeva za prijenos broja. Budući da su ovim izmjenama prethodile brojne radionice, sastanci, stručna mišljenja i javna rasprava o izmjenama Pravilnika o prenosivosti broja, a da nije objavljen konačan tekst prijedloga izmjena i dopuna Pravilnika o prenosivosti broja, držimo da bi bilo nužno organizirati još jedan sastanak na kojemu bi predstavnici stručne službe HAKOM- a i operatora utvrdili na koji način će se izmjene predmetnog Pravilnika usuglasiti s izmjenama Pravilnika o prenosivosti broja, odnosno kako će se provoditi jedinstvena procedura.

### Komentari na pojedine odredbe Prijedloga Pravilnika:

- 1) U članku 2. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 8. stavak 4. Pravilnika, propisuje se obvezni sadržaj obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa te se dodaju nove informacije koje taj obrazac mora sadržavati. Držimo da obrazac zahtjeva ne može sadržavati sve obveze i prava koja su propisana pretplatničkim ugovorom, tj. općim uvjetima poslovanja i istovremeno biti transparentan i čitljiv, jer korisnici ne žele preuzimati veći broj papira, a nužno je osigurati da su svi propisani podatci navedeni u zahtjevu. Zbog toga držimo da nije propisivati obvezne napomene na obrascu jer je na obrascu već navedeno da su sastavni dio pretplatničkog ugovora opći uvjeti poslovanja kojima su sva prava i obveze detaljno propisani.

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.  
IBAN HR3223400091110181822  
OIB: 23269006802; MB: 1942425  
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,  
P. Barišić, A. Lučić, T. Rukavina, V. Terzić  
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,  
S. Katičić, D. Rukavina, Z. Vrdoljak  
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu  
MBS: 080523351  
Temeljni kapital: 225.250.800,00 kuna,  
uplaćen u cijelosti  
Ukupan broj dionica: 2.252.508  
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

- 2) U članku 4. Nacrta Pravilnika kojim se u članku 17. Pravilnika dodaje stavak 2. predlažemo isti stavak izmijeniti tako da glasi:

*"(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u roku od dva (2) radna dana dati krajnjem korisniku pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen pisanim ili elektroničkim putem."*

Obrazloženje:

Predloženom izmjenom ovoga stavka precizno se određuje rok u kojem je operator obvezan dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja. Dodatno, protivimo se podnošenju zahtjeva i davanju informacija usmenim putem jer to ostavlja mjesta nesporazumima i sporovima između operatora i korisnika, a pritom je dvojbena kako će se u tom slučaju računati rokovi za odgovor na zahtjev. Stoga predlažemo da se korisniku omogući podnošenje zahtjeva u pisanom obliku (uključujući elektroničku poštu i telefaks), što će za obje strane omogućiti dokazivanje kada je zahtjev podnesen, kada je na zahtjev odgovoreno i kakva je informacija dana korisniku.

- 3) U članku 9. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 66. Pravilnika, stavak 2. mijenja se i glasi:

*"(2) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na postupke promjene operatora u nepokretnoj mreži za krajnje korisnike koji javne komunikacijske usluge nabavljaju u postupku javne nabave na koji se primjenjuju odredbe posebnog propisa iz područja javne nabave. Novi operator obvezan je uz zahtjev za veleprodajnu uslugu dostaviti odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument u skladu s odredbama posebnog propisa iz područja javne nabave."*

Obrazloženje:

Predloženom izmjenom i dopunom ovoga stavka preciznije se određuje da se iznimka od načelnog pravila obveznog provođenja jedinstvene procedure primjenjuje samo na one postupke javne nabave javnih komunikacijskih usluga na koje se primjenjuju odredbe Zakona o javnoj nabavi ("Narodne novine", br. 90/11., 83/13., 143/13. i 13/14.; dalje: ZJN). Naime, člankom 18. stavak 3. ZJN-a propisano je da se ZJN ne primjenjuje za nabavu robe i usluga procijenjene vrijednosti do 200.000,00 kuna, odnosno za nabavu radova do 500.000,00 kuna (tzv. bagatelna nabava), a pitanja nabave do tih vrijednosti uređuje naručitelj svojim aktom. Također, u skladu sa stručnim mišljenjem HAKOM-a u primjeni Pravilnika od 10. ožujka 2014. godine<sup>1</sup>, kako bi se izbjegle zlouporabe, novi operator ima obvezu uz veleprodajni zahtjev dostaviti odluku o odabiru u predmetnom postupku javne nabave, a kako bi veleprodajni operator imao dokaz da je krajnji korisnik nedvojbena izrazio svoju volju za sklapanje ugovora s novim operatorom te da nema zapreka za deaktivaciju veleprodajnih usluga koje je koristio postojeći operator. U postupcima bagatelne nabave ne primjenjuje se ZJN, te je svaki naručitelj u mogućnosti samostalno propisati način provođenja postupka, što ne osigurava transparentnost i uniformnost koja je preduvjet dopuštanja iznimke od provođenja jedinstvene procedure. Slijedom navedenog, držimo da je nužno jasno utvrditi u kojim slučajevima se ne provodi jedinstvena procedura, sve u skladu s navedenim stručnim mišljenjem HAKOM-a i dosadašnjom praksom u primjeni tog mišljenja.

Opreza radi, napominjemo da je u skladu sa stručnim mišljenjem, nužno na jednak način u Pravilniku o prenosivosti broja propisati obvezu primatelja broja da u postupku prijenosa broja kojemu nije prethodio postupak promjene operatora u skladu sa člankom 66. Pravilnika, davatelju broja dostavi odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument u skladu s odredbama posebnog propisa iz područja javne nabave. Stručnim mišljenjem propisano je da jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika nije potrebno prilagati u CABP uz zahtjev za prijenos broja, ali je istovremeno naglašeno da primatelj broja mora prije unosa zahtjeva u CABP provesti jedinstvenu proceduru.

- 4) U članku 9. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 66. Pravilnika, stavak 6. točka 3. mijenja se i glasi:

*"3. na jedinstvenoj izjavi nije navedena informacija iz koje je moguće jednoznačno definirati lokaciju korisnika na kojoj se zahtjeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),"*

Obrazloženje:

Budući da se na obrascu Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom u Dodatku 7 u dijelu *Osnovni podaci* nalazi polje *ID usluge* pri čemu se pretpostavljamo, misli na oznaku usluge kod postojećeg operatora, a sve u svrhu jednoznačne identifikacije lokacije korisnika na kojoj se zahtjeva usluga,

<sup>1</sup> KLASA: 011-02/14-04/15; URBROJ: 376-11-14-1

potrebno je napraviti razlikovanje u odnosu na dio obrasca *Ispunjava postojeći operator* u kojem se ponovo navodi *ID usluge*, pri čemu se misli na oznaku veleprodajne usluge.

- 5) U članku 9. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 66. Pravilnika, stavak 7. dopunjuje se i glasi:

*"(7) U slučaju odbijanja jedinstvene izjave postojeći operator je obavezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom korisniku iz svog sustava, osim u slučaju iz stavka 6. točke 2. ovoga članka."*

Obrazloženje:

U skladu s postojećom praksom usuglašenom među svim operatorima, a koja je potvrđena i Zapisnikom sa sastanka Jedinstvena procedura, održanom dana 22. rujna 2014. godine u HAKOM-u, utvrđeno je da je OIB osnovni podatak za identifikaciju korisnika podnositelja izjave te u slučaju zaprimanja izjave na kojoj je naveden pogrešan OIB ili uopće nije naveden, postojeći operator nema obvezu dostaviti ispravne podatke iz sustava o korisniku. Slijedom navedenog, predlažemo nadopuniti predmetnu odredbu kako bi se izbjegle zlouporabe te zadržala postojeća praksa.

- 6) U članku 9. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 66. Pravilnika, stavak 9. glasi:

*"(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."*

Potrebno je propisati ili barem primjerice navesti koje se okolnosti smatraju opravdanima kako bi se zaustavila već pripremljena realizacija usluga kod novog operatora.

- 7) U članku 9. Nacrta Pravilnika kojim se mijenja članak 67. Pravilnika, u stavku 11. dodaje se treća rečenica koja glasi:

*"Postojeći operator obavezan je dostaviti novom operatoru očitovanje o dostavljenoj specifikaciji potraživanja naknada u roku od 30 dana od dana zaprimanja pojedine specifikacije."*

Obrazloženje:

Držimo da je nužno propisati rok u kojem postojeći operator mora dostaviti svoje očitovanje prihvaća li dostavljenu specifikaciju potraživanja naknada, budući da smo u praksi uočili da se takva očitovanja čekaju i po nekoliko mjeseci te se stoga novi operator stavlja u neravnopravni položaj budući da je za podnošenje specifikacije propisan rok od 30 dana.

- 8) Dodatak 7 Pravilnika - Obrazac Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

a) Nastavno na komentar pod točkom 4) ovog očitovanja, predlažemo umjesto polja *ID usluge* navesti *Oznaka usluge kod postojećeg operatora*.

b) Potrebno je objasniti na koji način se popunjava polje VPN serija ili niz na priključku (DA-NE).

Moguće su dvije situacije:

1) Nije navedena potpuna numeracija, ali je označeno da se radi o VPN seriji ili nizu, što znači da prema članku 66. stavak 5. Pravilnika, postojeći operator ne može odbiti supotpisati izjavu te mora navesti punu numeraciju.

2) Nije navedena potpuna numeracija, ali je označeno da se ne radi o VPN seriji ili nizu. Nije definirano kako će se postupati u navedenom slučaju i upitna je primjena članka 66. stavak 5. Pravilnika jer bi u ovom slučaju supotpis trebalo odbiti, a ne postoji razlog odbijanja koji bi to pokrio. U suprotnom, uopće ne vidimo potrebu za uvođenjem ovog polja.

Općenito, potrebno je definirati na što se misli pod VPN serijom jer se u članku 66. stavak 3. navodi da se za svaki fizički priključak potpisuje zasebna jedinstvena izjava pa se onda postavlja pitanje što u slučaju da VPN serija obuhvaća više fizičkih priključaka.

c) U dijelu obrasca Zahtjev za prijenos broja potrebno je dodati i polje CABP ID zahtjeva koji postoji na obrascu zahtjeva za prijenos broja

d) Tekst napomene ispod tablice s podacima – predlažemo brisati dio rečenice u prvom stavku tako da isti glasi:

*"Novi operator će, najkasnije u roku od 20 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvatanju zahtjeva, ~~kao i o datumu prijenosa broja (ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja).~~"*

Obrazloženje:

Podržavamo prijedlog da se rok u kojem novi operator mora obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvatanju zahtjeva, definira jednoznačno, bez obzira na ugovoreno obvezno razdoblje trajanja ugovora, ali držimo da rok od 20 dana za obavješćavanje korisnika o datumu prijenosa broja nije realan te zapravo prisiljava novog operatora da korisniku komunicira datum koji realno neće moći ispuniti. Kako smo već prethodno u više navrata isticali, rok za realizaciju usluge je 45 dana od dana kada krajnji korisnik potpiše jedinstvenu izjavu te su svi operativni i tehnički postupci koji se obavljaju prije same realizacije nebitni za korisnika, već je za njega bitno mu operator u zadanom roku realizira uslugu. Kako je postupak promjene broja u velikom broju slučajeva vezan za veleprodajnu uslugu, potrebno je uskladiti rokove, što bi značilo da bi novi operator najkasnije 20. dan od potpisivanja izjave već morao ugovoriti i veleprodajnu uslugu i datum prijenosa broja. Uzimajući u obzir dosadašnju praksu u rokovima realizacije veleprodajnih usluga, ali i pripreme lokacija kod samog korisnika, osobito kod poslovnih korisnika koji zahtijevaju istovremeno uključenje većeg broja različitih lokacija, predloženi rok nije realan. Stoga predlažemo brisati dio rečenice kojim se propisuje obveza obavješćavanja korisnika o datumu prijenosa broja. Podredno, držimo da je ovu obvezu potrebno propisati Pravilnikom o prenosivosti broja te pritom predvidjeti i mogućnost da primatelj broja neće moći u roku od 20 dana zakazati prijenos broja, te stoga dopustiti i mogućnost da primatelj broja naknadno izvijesti podnositelja zahtjeva o datumu i vremenskom okviru prijenosa broja.

S poštovanjem,

**Metronet telekomunikacije d.d.**