

[]

Hrvatska agencija za poštu i
elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13
10000 Zagreb

[]

Datum: 28.11.2011.

Predmet: *Javna rasprava - Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga*

Poštovani,

Prije nego se detaljno upustimo u komentare predmetnog Pravilnika (dalje – Pravilnik), dozvolite da ukažemo na generalne zamjerke koje se prije svega odnose **na usluge s posebnom tarifom**, a koje će zbog svoje nedorečenosti izazivati sporove i prijepore te biti izvorom pravne nesigurnosti svih sudionika u lancu pružanja usluga s posebnom tarifom (operatora javnih komunikacijskih usluga, operator usluga posebne tarife te vlasnik usluge – davatelj sadržaja) a time i kočnicom razvoja učinkovite konkurencije i tržišta u cjelini.

1. Prijedlogom Pravilnika uvodi se pojam "*podugovaratelj - davatelj sadržaja*" (čl. 40. st. 2.) što sve skupa ukazuje na postojanje tri entiteta (operator javnih komunikacijskih usluga, operator usluga posebne tarife te vlasnik usluge – davatelj sadržaja) dočim Pravilnik ni na koji način **ne propisuje obveze davatelja sadržaja** nego sve njegove obveze posve neopravdano prevaljuju na operatora usluge posebne tarife. Odnosi među subjektima na tržištu usluga posebne tarife su složeniji od odnosa koji su obuhvaćeni prijedlogom Pravilnika, te su potrebne značajne dorade istoga. Odnosi koji su obuhvaćeni Pravilnikom i proizlaze iz ZEK-a podrazumijevaju da postoje **samo "operatori"** koji pružaju **svoje usluge s posebnom tarifom**, pa ih ZEK definira kao "**operatori usluga s posebnom tarifom**", a da tek po pitanju sadržaja usluge može postojati druga strana koja operatoru "*daje*" svoj sadržaj ("**podugovaratelj**"). Na isto nedvosmisleno upućuje i čl. 49. st. 2. "*Operatori usluga s posebnom tarifom moraju, prigodom oglašavanja svojih usluga, na prikladan i lako razumljiv način dati opis usluge i njezinu cijenu...*". **To je pogrešno!**

Najčešći slučaj na tržištu usluga s posebnom tarifom je upravo suprotan, a njime se Pravilnik uopće ne bavi. Naime, subjekti koji drugim stranama (npr. medijima, gospodarskim i marketinškim subjektima i sl.) omogućavaju pružanje **usluga njihovih sadržaja putem javnih komunikacijskih mreža i usluga** su "**service provider**" a ne operatori u smislu definicije iz ZEK-a i odredbe iz čl. 49. st.2 ZEK-a. Znači nije riječ o uslugama operatora usluge s posebnom tarifom već je riječ o **uslugama s treće strane – davatelja sadržaja**. U tom pogledu, sporne su gotovo sve relevantne odredbe Pravilnika glede obveza koje proističu iz pružanja usluga s posebnom tarifom. One bi eventualno mogle opstati kada bi operator **usluga s posebnom tarifom pružao isključivo svoje usluge (sadržaje)**, dočim bi bez istih takvih obveza koje se odnose na **davatelja sadržaja** bila riječ o **neravnopravnosti i diskriminaciji pojedinih sudionika na tržištu usluga s posebnom tarifom, što je sada i ovim prijedlogom Pravilnika slučaj.**

Kao primjer apsurdna do kojeg bi doveo prijedlog Pravilnika navodimo tel brojeve i kratke kodove za **narudžbi taxi vožnje putem telefona** (060 800800, 1212, 1777, 1888...) svi u vlasništvu HT d.d. iz čega se može zaključiti da je HT za iste brojeve operator usluga s posebnom tarifom .

Po prijedlogu Pravilnika (čl.40.st.2) to bi značilo da je isključivo HT odgovoran za sve odnosno „...za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge, odgovoran je da druga strana (podugovaratelj - davatelj sadržaja) pruža ugovorene usluge i provodi promidžbene aktivnosti u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.“

To bi u stvarnosti značilo da je **HT npr. isključivo odgovoran za to što na taxi vozilima cijena poziva na gore navedene brojeve nije napisana** istom veličinom, bojom, fontom, kao što je napisan i broj. To bi značilo da je HT odgovoran što nije osigurao da se na vozilima **istakne tko je (HT) operator usluga s posebnom tarifom** .

To bi također značilo da bi **HT bio odgovoran da taxi vozilo doista dođe na naručeno mjesto**, a korisnik usluge bi onda mogao požaliti što mu nije došlo vozilo određene marke ili boje... jer tako stoji u prijedlogu Pravilnika.

Od kakve važnosti je korisniku informacija tko je operator usluge s posebnom tarifom? Njemu se ne može ni požaliti niti potražiti dodatnu informaciju npr. zašto naručeni taxi nije već stigao... **Operatoru usluga s posebnom tarifom**, u ovom slučaju HT-u, **korisnik ne može uputiti ni prigovor u smislu Zakona, već to treba napraviti operatoru javne komunikacijske usluge čiji je korisnik.**

Očigledno je kako informacija o operatoru usluge s posebnom tarifom korisniku usluge posve bez ikakvog značaja odnosno da **samo zbunjuje**. Od eventualne koristi bi mu bila informacija o davatelju sadržaja – taxi službi, ali to korisnik ionako već zna!

Takve obaveze i odgovornost operatora usluga s posebnom tarifom su naravno posve neopravdane i pogrešne, jer kako bi HT mogao biti odgovoran za to što je napisano na vozilima koja nisu ni njegovo vlasništvo i da li je naručeno vozilo došlo ili ne. Odgovornost HT-a po pitanju te usluge i ZEK-a bi bila u tome da prije početka naplate korisniku usluge besplatno priopći cijenu poziva i početak tarifiranja. Sve ostalo je **obveza davatelja sadržaja odnosno u ovom slučaju taxi službe, natpisi na vozilima, promidžba**, uključivo i reklamacija po usluzi (npr. naručeno vozilo nije stiglo...) **što opet nije u domeni ZEK-a, već drugih propisa.**

Ista pravila trebaju i moraju vrijediti za sve usluge, neovisno o njihovoj sadržaju bilo da je riječ o glasovanju, nagradnoj igri, plaćanju mobilnog sadržaja ili narudžbi taxi vozila.

Evidentno je kako je riječ u uslugama s posebnom tarifom **koje nisu usluge "operatora usluga s posebnom tarifom "**, već je riječ o uslugama drugih subjekata (npr. taxi službe, el.mediji, marketinške agencije, trgovačka društva i sl.) koji do sada **nisu bili obveznici podnošenja prijave odnosno prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, što se sada nameće spornim i potrebnim**. Kako bi se isto izbjeglo, jer držimo kako to nije bila intencija zakonodavca, potrebno je temeljito doraditi Pravilnik uz odgovarajuće definicije, odnose među subjektima (uključivo i odnose s krajnjim korisnicima usluga) kao i pitanja odgovornosti i zaštite korisnika usluga.

U tom smislu predlažemo uvođenje pojma „**davatelj sadržaja**“ kako slijedi

"davatelj sadržaja": pravna ili fizička osoba koja posredstvom operatora usluge s posebnom tarifom, pruža odgovarajući dodatni sadržaj i/ili uslugu u okviru tog sadržaja izvan opsega javnih komunikacija.

S pobližim odrednicama: Proizvodi sadržaj (samostalno ili sa podugovarateljima), provodi marketinške i prodajne aktivnosti (samostalno ili sa podugovarateljima). Ne mora biti operator usluga s posebnom tarifom , a u tom slučaju za pružanje usluga angažira podugovaratelja – usluga s posebnom tarifom .

- II. U sadašnjem prijedlogu Pravilnika pred "**operatora usluga s posebnom tarifom**", se neopravdano i neosnovano stavlja teret sveopće odgovornosti za uslugu s posebnom tarifom, iako je potpuno jasno da isti ne može odgovarati za postupanja i eventualne propuste subjekta koji je stvarni titular usluge – davatelj sadržaja (npr. taxi službe). Osim međusobnim ugovorom, **operator usluga s posebnom tarifom ne može stvarno osigurati pružanje usluga s posebnom tarifom na način kako to krivo pretpostavlja prijedlog Pravilnika.** Na žalost, međusobni ugovor operatora usluge s posebnom tarifom i davatelja sadržaja ne otklanja nepravilnosti koje može načiniti davatelj sadržaja, a operator usluge s posebnom tarifom nije **ni ovlašten niti je u mogućnosti nadzirati aktivnosti davatelja sadržaja ni sam sadržaj usluge. Za to postoje druga, zakonima, ovlaštena tijela.**

Nesporno je kako "Operator usluga s posebnom tarifom" vlasniku usluge- davatelju sadržaja daje samo tehničku uslugu (za što je ovlašten i ima pristup mreži), a davatelj sadržaja proizvodi sadržaj (samostalno ili sa podugovarateljima), nudi ga tržištu, provodi marketinške i prodajne aktivnosti (samostalno ili sa podugovarateljima) – dakle sve ostale aktivnosti. Operator usluga s posebnom tarifom nije ovlašten niti osposobljen provoditi nadzor sadržaja usluge, oglašavanja kao ni pridržavanje odredbi ZEK-a, Pravilnika i ostalih pozitivnih propisa RH od strane davatelja sadržaja. Te aktivnosti su po našem shvaćanju povjerene bilo Agenciji, bilo tijelu zaduženom za provedbu Zakona o elektroničkim medijima, odnosno Zakona o zaštiti potrošača - inspektoratu, a nikako ne "operatoru usluga s posebnom tarifom". Operator usluga s posebnom tarifom se pri izvršenju svog dijela posla i zaduženja obvezan držati ZEK-a i ostali pozitivnih propisa u RH (besplatno dati informaciju o cijeni poziva, prekinuti poziv po ostvarenju uvjeta...). Stoga isti može odgovarati, samo za svoja djela odnosno dio usluge koja mu je povjerena i na koji može stvarno utjecati (slično kao i operator javnih komunikacijskih usluga – administrativne i tehničke odgovornosti).

Zakonski okvir koji je važio do donošenja ZEK-a 2008.g, odnosno Pravilnik o telekomunikacijskim uslugama po tom pitanju je sasvim određen i osnovan – za sadržaj usluge s dodanom vrijednosti (posebnom tarifom) odgovara vlasnik sadržaja (čl. 44. st. 2). **ZEK to nije promijenio, niti ustanovio odgovornost operatora usluga s posebnom tarifom za uslugu koja nije njegova, niti je to učinio neki drugi pozitivni propis. Navedeni prijedlog Pravilnika pred operatora usluga s posebnom tarifom nameće obveze koje ne izlaze iz ZEK-a, što nije dopušteno.**

- III. Važno je istaknuti kako je **MMPI prilikom izmjena i dopuna ZEK-a (NN 90/11) u očitovanju na prijedloge i komentare tijekom javne rasprave o ZEK-u u više navrata po ovom pitanju (odgovornost i davatelj sadržaja) napomenuo kako će se upravo Pravilnikom (ovim) iz čl. 34. ZEK-a propisati sastavnice ugovora o pružanju usluga s posebnom tarifom kao i obveze davatelja sadržaja prema ostalim sudionicima u pružanju tih usluga.** To nije slučaj s predloženim Pravilnikom, već je cijela tema preskočena, a odgovornost za sve, van odredbi ZEK-a, prebačena isključivo na operatora usluga s posebnom tarifom. Stoga je opravdana **bojazan od još veće pravne nesigurnosti i stagnacije sektora što zasigurno nije cilj ZEK-a.**

Pravilnikom se na diskriminirajući način uređuju prava i obveze poduzetnika koja ne proizlaze iz Zakona. Mišljenja smo da bi Pravilnik trebao sadržavati jedino provedbene odredbe bez mogućnosti utjecaja na stvaran sadržaj prava i obveza koji su utvrđeni ZEK. U tom pogledu predlažemo da se pažljivo razmotri ovaj komentar, a Pravilnik svede na najmanju moguću mjeru koja osigurava visoku stvarnu razinu zaštite prava korisnika, ali i međusobnih odnosa operatora uključenih u pružanje što je na štetu operatora s posebnom tarifom posve ispušteno!

IV. Komentari i prijedlozi izmjena pojedinih odredbi Pravilnika

- 1) **Čl. 24. st.5, točka 2.** – Mišljenja smo kako nije moguće udovoljiti ovoj odredbi na koristan i informativan način. Naime, podatak o operatoru usluga s posebnom tarifom krajnjem korisniku **ne predstavlja korisnu informaciju i dovodi ga u zabludu**. Operator usluga s posebnom tarifom ne mora biti davatelj usluge koju je korisnik konzumirao (npr. korisnik se je naručio taxi na broj 060800800, a na računu stoji da je koristio uslugu HT-a s posebnom tarifom što izaziva zabunu kod krajnjeg korisnika. Isto se odnosi na tip usluge, a čak kada bi operatoru koji izdaje račun ova informacija bila dostupna, ona zbog dinamičnosti tržišta i problema s ažuriranjem informacija ne može biti korisna i informativna.
Stoga predlažemo da se i u ovom slučaju, kao i u svim slučajevima korištenja usluga, a zbog načela nediskriminacije, na računu ističu iste stavke kao i u točki 1. istog stavka, odnosno da se točka 2. briše.
- 2) **Čl.40.st. 1.** - Kako bi ova odredba bila u skladu s odredbama ZEK-a gdje jasno stoji odrednica **svojih usluga** predlažemo da ovaj stavak glasi:
*Operator usluga s posebnom tarifom je odgovoran za pružanje ili promidžbu **svojih** usluga s posebnom tarifom (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s odredbama Zakona i podzakonskim propisima.*
- 3) **Čl.40.st. 2.** – Kako bi se izbjegla **pravna nesigurnost i diskriminacija** operatora s posebnom tarifom, te osigurala visoka razina zaštite korisnika usluga predlažemo da ovaj stavak glasi:
*Operator usluga s posebnom tarifom može s drugim pravnim ili fizičkim osobama – davateljima sadržaja, koje proizvode sadržaje, ugovoriti davanje sadržaja tih usluga. Međusobna prava i obveze, koja proizlaze iz pružanja usluga s posebnom tarifom, pobliže se uređuju ugovorima koje sklapaju operator usluga s posebnom tarifom i davatelj sadržaja uključen u pružanje usluge s posebnom tarifom. Ugovor mora sadržavati jasne i nedvosmislene odrednice u pogledu odgovornosti za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa(u daljnjem tekstu: **odgovorna strana**).*
- 4) **Čl. 40.st.3.** – kao i u prethodnoj točki, predlažemo da se pojam „Operator usluga s posebnom tarifom“ na svim pozicijama na odgovarajući način zamjeni s pojmom „Odgovorna strana“ tako da isti glasi:
Odgovorna strana je obvezna zaštitu korisnika tih usluga osigurati na sljedeće načine:
 1. osigurati jasne i nedvojbene informacije o uvjetima pružanja usluge i cijeni i načinu naplate usluge,
 2. osigurati promidžbene aktivnosti usluga s jasnim i transparentnim informacijama o usluzi, cijeni i načinu naplate usluge,
 3. osigurati da promidžbene aktivnosti odgovorne strane ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike,
 4. osigurati posebnu zaštitu djece.
- 5) **Čl. 41** – obaveza je HAKOM-a promicati interese korisnika te primjenjivati načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti te stoga predlažemo da čl. 41. glasi:
Članak 41.
(1) U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže se ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (pristupni operator) stranke moraju po načelima ravnopravnosti uvrstiti odredbe za rješavanje prigovora iz članka 49. stavka 6. Zakona. Ugovor mora sadržavati odredbe postupanja i načina obračuna međusobnih potraživanja za slučaj ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor,

odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona.

(2) stavak ostaje neizmijenjen

(3) Operator koji s korisnikom usluge ima pretplatnički odnos nije ovlašten na teret operatora usluge s posebnom tarifom usvojiti prigovor iz članka 49. stavka 6. Zakona u slučaju kada je operator usluga s posebnom tarifom pružio uslugu sukladno odredbama Zakona.

Naime, kada ovo poglavlje već nije na odgovarajući način definiralo temeljne sastavnice ugovora koje se odnose na krajnje korisnike usluga s posebnom tarifom, držimo neprimjerenim i diskriminirajućim nametanje obveza samo jednoj strani (operatorima usluga s posebnom tarifom) a da se pri tome nije ponudila **niti jedna sastavnica koja propisuje način i uvjete rješavanja prigovora krajnjih korisnika**. Zajednički je interes učinkovita zaštita korisnika, a ona se provodi na način da su strane ravnopravne, da imaju obveze ali i odgovarajuća prava, što u ponuđenom prijedlogu nije slučaj. Stoga predlažemo da se isto poglavlje po **načelima ravnopravnosti doradi ili da se stranama prepusti sloboda ugovaranja** koja osigurava ciljeve iz čl. 49.st.6. Zakona, ali sprječava mogućnost da operator javnih komunikacija neopravdano i **na teret operatora usluge s posebnom tarifom usvoji prigovor korisnika usluge, što prijedlogom nije onemogućeno**. Također veliki nedostatak prijedloga je u tome da se njime ne rješava multioperatorsko okruženje, niti se definira procedura rješavanja prigovora i postupanje u slučajevima kada **pristupni operator nije operator s kojim korisnik ima pretplatnički odnos**. Znači li to da bi operator usluga s posebnom tarifom trebao **sklopiti ugovore sa svim operatorima** javnih komunikacijskih usluga, jer su isključivo oni ovlašteni za rješavanje prigovora korisnika usluga, a ugovor postoji samo s pristupnim operatorom???

6) Čl. 44

Stavak 1. – briše se riječ "detaljno" tako da glasi:

U svim promidžbenim aktivnostima usluga mora biti opisana i mora sadržavati cijenu i način naplate usluge tako da je opis usluge čitljiv i lako razumljiv korisniku.

Stavak 2. – se briše, ista odredba je već sadržana u stavku 1. (cijena i način naplate)

Stavak 3. – pojam "operator s posebnom tarifom" se mijenja u pojam "odgovorna strana" – Operator usluga s dodanom vrijednosti obavlja promotivne aktivnosti **samo u slučaju** kada je sam davatelj sadržaja!

Stavak 4.-6. – predlaže se brisanje. Naime niti za jednu uslugu na tržištu i to ne samo na tržištu usluga el. komunikacija, ne postoji tako restriktivna regulativa kako je ovdje slučaj s uslugama s posebnom tarifom. Treba voditi računa da korisnici usluga **prije početka naplate usluge i tako dobiju besplatnu informaciju o cijeni** i načinu naplate usluge, te je nakon **20 godina postojanja usluga s posebnom tarifom (dodanom vrijednosti) ovakva regulativa doista nepotrebna i diskriminirajuća**. Usluge se već po samoj numeraciji prepoznatljivije i nije za očekivati da uz navedenu besplatnu informaciju o cijeni korisnici očekuju besplatnu uslugu. Ovakve obveze ne proizlaze iz ZEK-a. **Alternativno** pojam "operator s posebnom tarifom" se mijenja u pojam "odgovorna strana" kako je i pojašnjeno.

Stavak 12. – pojam "operator s posebnom tarifom" se mijenja u pojam "odgovorna strana" – Operator usluga s dodanom vrijednosti obavlja promotivne aktivnosti samo u slučaju kada je sam davatelj sadržaja! Ova odredba bi se trebala odnositi samo na **pretplatničke SMS/MMS usluge** jer u svim drugim slučajevima usluga je **zaustavljena sama po sebi** (po korisnika neće nastati nikakva trošak niti će primiti bilo kakvu uslugu ako je svaki puta sam ne zatraži slanjem poruke na određeni kratki broj) **nije potrebno stvarati dodatni trošak** slanjem nove poruke. Stavak glasi:

Kod pružanja pretplatničkih usluga koje se ostvaruju slanjem/primanjem kratkih SMS/MMS poruka, odgovorna strana je obvezna u svim promidžbenim

aktivnostima jasno naznačiti da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.

Stavak 13. – pojam "operator s posebnom tarifom" se mijenja u pojam "odgovorna strana" – Operator usluga s dodanom vrijednosti obavlja promotivne aktivnosti samo u slučaju kada je sam davatelj sadržaja!

7) **Čl. 45.**

Stavak 3. – U ogromnoj većini slučajeva nije moguće učinkovito upravljati najavama cijene, niti je to ekonomski opravdano, u terminima odnosno za vrijeme kada se emitiraju TV/radio emisije kojima se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija. Operator usluga s posebnom tarifom koji upravlja najavama cijene i koje su njegova odgovornost **ne može znati kada se i gdje emitira koja od navedenih emisija.** To pouzdano ne zna ni sam davatelj sadržaja ni humanitarna udruga. Korisnici i te kako dobro znaju da ove **usluge nisu besplatne**, a da bi u slučaju humanitarnih akcija kao takve bile i **beskorisne**. Obzirom na važnost predlažemo da odredba glasi:

Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na pozive koji se odnose na telefonsko glasovanje i pozive za potrebe humanitarnih akcija.

Stavak 8. – predlaže se brisanje. Naime nije moguće uvijek znati kada se emitira npr. kviz na radio postaji. Sadržaji se od strane davatelja sadržaja aktiviraju prema programskim potrebama pa se na istom broju mogu odvijati npr. glasovanja za top listu, nagradna igra, želje i pozdravi... Na koji način bi operator usluga s posebnom tarifom mogao znati što se i kada događa na pojedinom broju i kako bi to moglo biti ekonomski opravdano?? Ne bi valjda trebao slušati sve radio postaje pa po aktivnostima iste uključivati i isključivati brojeve?! Sve samo zato da neki korisnik ne bi nazvao u vrijeme kada ne postoje promotivne aktivnosti?! To dođe na isto kao da bi pokušali spriječiti korisnika da kupi jogurt ako mu stvarno ne treba ili zabraniti pošti da korisnik pošalje pismom prijavu za nagradnu igru kada je rok za prijavu protekao, a prijava zakašnjela.

Stavak 9. točka 1. isti prijedlog kao kod čl.44.st.12. – samo za pretplatničke usluge, s tim da odjava od usluga ne mora biti putem SMS-a. Dovoljno je naznačiti besplatan način odjave (SMS-om, pozivom, mailom)

Stavak 10. – pojam "operator s posebnom tarifom" se mijenja u pojam "davatelju sadržaja". **Informacija** o operatoru usluge s posebnom tarifom je **beskorisna i zbunjujuća** (zamislite da na poruku "INFO" poslanu na kratki kod taxi službe korisnik dobije podatke o npr. HT-u **a ne o taxi službi**).

Stavak 11. – Predlaže se brisanje. Naime zašto korisnik npr glasove usluge s dodanom vrijednosti ne bi mogao dobiti SMS poruku bez potrebe da to posebno zatraži (što je još povezano i sa dodatnim troškom) putem SMS-a? Npr. poruku o prispijeću nove poruke u pretinac glasovne pošte! Nepotrebno se i na štetu korisnika ograničava korištenje raspoloživih mogućnosti komunikacije i tehnologija.

8) **Čl. 49.**

Stavak 1. – predlaže se brisanje. Odredba je nejasna. Znači li to da se npr. ne bi mogla naplatiti prijava za nagradnu igru ako korisnik nije osvojio nagradu, **jer upravo je osvajanje nagrade bila svrha poziva korisnika.**

Stavak 2. – predlaže se brisanje. Po ovom prijedlogu bi na primjer bilo nemoguće korisniku pružiti informaciju (uputu) o načinu korištenja usluge, već bi na takav zahtjev korisnika poziv trebalo prekinuti, a korisnika uputiti na drugi broj radi njemu potrebnih informacija, a zatim ponovno na samu uslugu. **To nije korisno i iziskuje dodatne troškove po korisnika.** Ako korisnik usluge treba uputu i informaciju o načinu korištenja usluga ona mu se može i mora omogućiti tijekom pružanja same usluge.

Stavak 3. Predlaže se odredbu **dodatno pojasniti jer je ista nejasna.** Po ovakvoj odredbi bilo bi zabranjeno naplatiti narudžbu taxi-a ako taxi ne dođe na određeno mjesto jer je to sadržaj usluge kojeg korisnik nije primio. Usluga je samim pozivom već naplaćena i ne može operator uslugu više "ne naplatiti".

9) Čl. 51.

Stavak 2. – predlaže se brisanje. Što bi uopće trebalo značiti da uvjeti oblika plaćanja usluga moraju biti potpuno jasni korisniku prije nego li podnese zahtjev za aktivaciju usluge? Kako na to može utjecati bilo tko osim samog korisnika? To ne može biti opravdanje ("nisu mi bili potpuno jasni uvjeti plaćanja") za izbjegavanje plaćanja. **Korisnik je jedini koji može i mora voditi računa o tome jel mu i kada nešto jasno ili nije**, pa shodno tome donijeti odluku hoće li nešto koristiti ili ne.

10) Čl. 52. –

Stavak 1. - Odredba je **nejasna i treba je dodatno pojasniti ili brisati**. Što uopće znači očekivan broj poziva? Očekivan za davatelja sadržaja ili nekog trećeg?

Stavak 2. –Predlaže se brisanje. **Čuvanje podataka je već uređeno odredbama Zakona**. Dodatnim podacima o samom programu, vremenskom trajanju i broju pokušaja pozivanja usluge operator usluga s posebnom tarifom **ne raspolaže jer isti kako je i navedeno u čl.45.st.8. ne može imati te podatke, niti je razložno i ekonomski opravdano da ih prikuplja i posebno obrađuje**. Podaci o broju pokušaja pozivanja usluge **nisu dostupni** operatoru usluga s posebnom tarifom pa je takvom zahtjevu **nemoguće udovoljiti**. Isto tako nije moguće udovoljiti zahtjevu o broju poziva koji su emitirani tijekom programa. Davatelj sadržaja (TV, radio) su ovlašteni program emitirati u bilo kojem terminu i u bilo kojem trajanju (što je najčešći slučaj) a operator usluga s posebnom **tarifom ne može znati koji su to termini i koje je to trajanje**. Ovo nije ekonomski opravdano, ista svrha se bez dodatnih troškova može ostvariti preciziranjem zahtjeva za dostavu podataka u određenom periodu za određeni broj.

11) Čl. 53.

Stavak 2. –Nije moguće uvijek znati kada se emitira npr. kviz na radio postaji. Sadržaji se od strane davatelja sadržaja aktiviraju prema programskim potrebama pa se na istom broju mogu odvijati npr. glasovanja za top listu, nagradna igra, želje i pozdravi... Obzirom da predloženu svrhu nije moguće ostvariti obzirom na bilo koji načinom prijave za nagradnu igru (SMS, pošta) nije razložno bespotrebno namećati takvu obvezu za **samo telefonske pozive**, tim više što se korisnik usluge **sam može informirati** o trajanju nagradne igre i prijava putem web-a ili teleteksta.

Predlažemo da odredba glasi na način da se riječ "istovremeno" zamijeni riječju "čim je prije moguće"

Stavak 3. – Predlaže se brisanje. Čuvanje podataka je već uređeno odredbama Zakona **koje u potpunosti pokriva zahtjeve ove odredbe**.

12) Čl. 55.

Stavak 1. –Predlaže se brisanje ove odredbe. **Ista obveza ne proizlazi iz ZEK-a niti ima svrhe**. Naime, poznato je da velik dio iznosa koji se donira putem usluge s posebnom tarifom "ostaje" operatorima javnih komunikacijskih usluga te bi navođenje samo iznosa kojim se podmiruju troškovi usluga operatora usluga s posebnom tarifom došlo do dodatnog zbunjivanja korisnika te odvrćanja korisnika od donacija, što vjerujemo da nije svrha. Ako je svrha transparentnost, a trebala bi biti, onda bi transparentnost **trebala biti obveza organizatora humanitarne akcije i to na način da iskaže sve troškove (svih operatora uključenih u uslugu, banke, pošte..)** a ne **samo troškove operatora usluga s dodanom vrijednosti**. Ovako se stječe dojam da se samo na operatore usluga s dodanom vrijednosti želi staviti nekakav negativan i neprihvatljiv prizvuk što svakako nije opravdano.

Stavak 2. – Čuvanje podataka je već uređeno odredbama Zakona, **a obveza dostave podataka samo za operatore usluga s posebnom tarifom, a ne ujedno i operatore javnih komunikacijskih usluga, je u najmanju ruku diskriminirajuća i neopravdana**.

Rad i nadzor humanitarnih udruga je reguliran drugim propisima. Donacije, pa bilo putem usluga s posebnom tarifom nisu u smislu ZEK-a ni po čemu specifične u

odnosu na druge sadržaje te je stoga namatanje ovako zbunjujućih obveza neopravdano.

- V. Kako ovaj Pravilnik ne bi unio još više zbrke, te kako bi stvari i odnose razjasnio a ne bio podloga prijepora i sporova te sam sebi svrha, predlažemo predlagatelju Pravilnika da čim prije, a prije usvajanja konačnog teksta Pravilnika sa svim relevantnim čimbenicima (pristupnim operatorima, operatorima usluga s posebnom tarifom, davateljima sadržaja i predstavnicima udruga za zaštitu prava korisnika) **održati konzultativne sastanke koji će dovesti do cjelovitih rješenja na dobrobit svih sudionika na tržištu vodeći računa o pravima i zaštiti krajnjih korisnika.**
- VI. Kao bitno želimo istaknuti da ponovno **nisu određeni rokovi za prilagodbu, pa molimo da se o istome povede računa i predlože razumni rokovi za implementaciju i prilagodbu**, posebno kada su u pitanju promjene koje su **povezane sa dodatnim troškovima** o čemu u ovim teškim vremenima gospodarske krize svakako treba voditi računa te izbjegavati svaku takvu obvezu bez pravog razloga i stvarne koristi.

Za Moj telekom d.o.o
Zdravko Markota, direktor