

**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije**  
**Jurišićeva 13, p.p. 162**  
**10 002 Zagreb**

**Predmet: Komentari Tele2 na prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga**

**Datum: Listopad 2008.**

U skladu s uvjetima provođenja javne rasprave koja je za predmetni prijedlog Pravilnika otvorena do 16. listopada 2008. godine, te utjecaja istog na uvjete poslovanja Tele2 d.o.o., dostavljamo Vam sljedeće komentare na prijedlog teksta:

### **Članak 3.**

Pojasniti postupak i potrebu slanja prethodne obavjesti te izdavanja općeg ovlaštenja za operatore koji već pružaju usluge temeljem koncesijskog ugovora.

### **Članak 7.**

Stavak 8.

Tele2 smatra da navedeo preopširno definira Opće uvjete poslovanja. Smatramo da postojeća praksa objave uvjeta posebnih ponuda u dnevnim novinama u potpunosti i transparentno obavještava sve korisnike o pogodnostima koje su im dostupne. Cjenovni modeli istih ponuda u svakom su trenutku dostupni svim korisnicima, putem web-a, službe za korisnike ili na prodajnim mjestima te ukoliko se sam tekst posebnih ponuda unosi u Opće uvjete, isti će postati nečitljivi i nerazumljivi zbog svoje veličine i mnoštva opcija što je u suprotnosti sa stavkom 6. navedenog članka. S druge strane bit Općih uvjeta po mišljenju Tele2 je definiranje, kao što i samo ime govori, osnovnih uvjeta koji vrijede između Tele2 kao davatelja usluga i korisnika, te smatramo da se kao takvi ne trebaju mijenjati i nadopunjavati svakom novom promo ponudom koja se odnosi na posebnu tarifu, a samim time i na određeni broj korisnika. Trenutno, Opći uvjeti predstavljaju niz članaka koji su bez iznimke primjenjivi na sve korisnike, dodavanjem uvjeta svih promotivnih i vremenski ograničenih ponuda, korisnike ćemo zasipati stalnim izmjenama dokumenta koji je sastavni dio Ugovora, a koji se zapravo u dobrom dijelu neće odnositi na njih.

### **Članak 12.**

Vezano uz prijedlog obveze slanja obavjesti o promjeni Općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava pre-paid korisnicima. S obzirom na navedeno u članku 7. količina SMS-ova kojima se korisnici obavještavaju o promjenama mogla bi postati znatana. Ovo će za posljedicu imati nakon kratkog vremena ignoriranje takvih poruka od strane korisnika te moguće i pritužbe. S

druge strane navedeno će generirati znatno opterećenje sustava operatora koji se koriste za slanje SMS-ova. S obzirom na dostupnost takvih informacija putem medija, interneta, prodajnih mjesta i službe za korisnike, smatramo da isto nije potrebno.

## **Članak 16**

Stavak 3.

Tele2 smatra da je rok od 30 dana koji se predlaže, a koji treba proteći između ispostavljanja pisane opomene do trenutka privremenog isključenja predugačak. Ukoliko korisnik nije podmirio svoja dugovanja, ovakvim prijedlogom ostavlja se mogućnost daljnjeg nekontroliranog rasta dugovanja, čime se nanosi znatna šteta operatoru. Ovakav prijedlog osobito pogoduje korisnicima koji svjesno pokušavaju nanjeti štetu operatoru ne plaćanjem svojih dugovanja, dok ne donosi nikakvu korist korisnicima koji uredno plaćaju svoje račune i kojima nije potrebno 30 dana nakon primanja pisane opomene (koja ih podjseća na njihove obveze) da podmire svoja dugovanja.

## **Članak 17.**

Stavak 3.

Tele2 predlaže da se ograničenje korištenja telekomunikacijskih usluga proširi i na dolazne roaming pozive pošto se isto u međunarodnom roamingu naplaćuje korisniku.

## **Članak 20.**

Tele2 smatra da je navedeni prijedlog u praksi gotovo nemoguće provesti. Naime, pohranjivanje i obrada takve količine podatak za svakog pojedinog korisnika predstavlja izuzetno zahtjevu i skupu tehničku konfiguraciju, koja na kraju, sukladno našem mišljenju neće donjeti željeni rezultat. Korisnici se kod odabira najpovoljnijeg tarifnog paketa vode nizom prioriteta svojstvenih njima, u obradi takve količine podatak, isto će gotovo sigurno biti zanemareno, čak ne uzimajući u obzir moguće pogreške prilikom same obrade. Nadalje, da bi navedena obrada bila moguća, korisnici moraju za istu dati svoju privolu, što bi značilo da u dogledno vrijeme (uzimajući u obzir vrijeme implementacije i davanje privole za period od godine dana unaprijed) ova mogućnost neće biti dostupna korisnicima. Nadalje, prijedlog operatora ne mora zasita biti i najpovoljniji tarifni paket ili opcija za samog korisnika unutar ponude postojećeg operatora, još više što drugi operatori moguće u svojoj ponudi imaju povoljnije opcije, što u osnovi dovodi u pitanje smisao čitavog postupka. Zanimljive će također biti reakcije korisnika kojima će se predložiti određena tarifa kao najpovoljnija, dok će na tržište za nekoliko dana ili tjedana njihov operator izbaciti njima atraktivniju opciju, koju zbog uvjeta na koji su pristali neće moći iskoristiti.

S druge strane Tele2 pozdravlja ideju transparentne usporedbe tarifnih modela svih operatora a koja bi za cilj imala upravo prikaz najpovoljnije opcije za korisnika. Isto bi moglo biti omogućeno na način da HAKOM na svojim web stranicama postavi tarifni kalkulator koji će redovito biti osvježen s aktualnim tarifama i opcijama svih pokretnih operatora. Korisnik bi u

The logo for TELE2, featuring the word "TELE2" in a bold, black, sans-serif font. The "2" is significantly larger and more stylized than the other characters.

isti mogao unijeti svoje navike te njemu važne opcije na osnovu čega bi kalkulator ponudio najpovoljniju opciju na tržištu. Navedno bi, po našem mišljenju, u mnogočemu bilo efikasnije od predloženog rješenja i na kraju dostupno po potrebi i želji korisnika. Zbog sveg navedenog kalkulator koji je dostupan odmah, koji uvažava korisnikove želje i prioritete i to u vremenu kada to korisnik želi uspoređujući sve tarife dostupne na tržištu, predstavlja objektivno bolje rješenje i za korisnike i za operatore.

## **Članak 21.**

Navedeni prijedlog dijelom je implementiran u Tele2 mreži putem kreditnih limita. Isti korisniku omogućavaju kontrolu troškova s time da se korisnika putem SMS-a obavještava o približavanju određenom kreditnom limitu. Nadalje, prijedlog po kojem bi se nakon informiranja, korisniku moglo ograničiti prístup pojedinim uslugama isključivo nakon njegove suglasnosti u relaciji uvodi niz problema i rizika za korisnika i operatora, pošto korisnik može ignorirati obavijest namjerno ili slučajno čime sebe dovodi u opasnost pretjerane potrošnje. Nadalje roaming pozivi koji na naplatu dolaze sa zakašnjenjem također narušavaju prosječnu potrošnju, ukoliko nisu unaprijed najavljeni. Iskustva Tele2 kako u RH tako i u drugim zemljama nedvojbeno pokazuju da je sustav kreditnih limita koji mi koristimo najsigurniji kako za korisnika tako i operatora, čak i u slučaju greške i previda obavjesti o potrošnji. Nadalje prijedlog kako je naveden, ne definiran nikakv rok u kojem korisnik mora poslati odgovor, što unosi dodatnu nesigurnost. Eventualno rješenje koje bi moglo biti prihvatljivo, trebalo bi definirati da ukoliko korisnik ne odgovori unutar sat vremena (ili drugi period koji će biti suglasno dogovoren), smatrat će se da je suglasan s ograničavanjem korištenja usluga.

Bitna činjenica u ovom prijedlogu je ta da se istim, ukoliko se radi o korisniku koji namjerno generira povećani promet s ciljem prevare operatora, operator gubi ikakvu mogućnost da zaštiti svoje poslovanje, pošto suglasnost o ograničenju korištenja usluga naravno neće stići. Ovakav prijedlog je potpuno neprihvatljiv za Tele2, osobito imajući na umu iskustva s pozivima prema pojedinim VAS uslugama.

## **Članak 22.**

Tele2 predlaže mogućnost uvođenja slanja računa isključivo elektronskim putem, na zahtjev korisnika

## **Članak 25.**

Neupitna je ispravnost namjere da se telekomunikacijske usluge pružaju osobama s invaliditetom, no pošto uređaji moraju biti posebno dizajnirani i prilagođeni za različite tipove invaliditeta, upitna je dostupnost takvih uređaja u određenom trenutku. Smatramo da u ovom pitanju treba uvesti dodatnu fleksibilnost uzrokovanu objektivnim stanjem na tržištu te zbog istog omogućiti produženje roka iz stavka 4. navedenog članka ukoliko se za istim pokaže potreba.

The logo for TELE2, featuring the word "TELE2" in a bold, black, sans-serif font. The "2" is significantly larger and more stylized than the other characters.

## **Članak 27.**

### Stavak 2.

Blokiranjem IMEI-a tj. onemogućavanje korištenja uređaja u svojoj mreži, neće osigurati željeni cilj, pošto je uporabom današnje tehnologijom zamjena IMEI-a vrlo jednostavna.

## **Članak 30.**

### Stavak 2.

Smatramo da prijedlog povrata neiskorištenih sredstava na prepaid korisničkom računu unosi nesigurnost u poslovno planiranje, dok s druge strane ne donosi značajnu korist korisnicima. Kupnjom prepaid bona i korištenjem istog, korisnik je suglasan s uvjetima korištenja navedene usluge koja jasno definira da povrat neiskorištenih sredstava nije moguć. Navedeno ne oštećuje korisnike ni na koji način, jer ovisno o iznosu prepaid bona trajanje je jasno naznačeno, a ukoliko se desi da korisnik ne potroši uplaćeni iznos, kupovinom novog bona neiskorišteni iznos u određenom periodu ponovo postaje aktivan. Nadalje, upravo prepaid sustav korisnicima omogućava dodatnu fleksibilnost i kontrolu troškova uz povoljne cijene, te smatramo da uz jasno naznačene uvjete ne postoje opravdani razlozi za povrat. Također povratom neiskorištenih sredstava otvara se niz pitanja vezanih uz logistiku tj. organiziranje samog povrata sredstava, u kojem roku omogućiti isto te najvažnije pitanje PDV-a koji je uračunat u cjelokupni iznos prepaid bona i sukladno tome uplaćen u državni proračun.

## **Članak 35.**

Stavak 1. smatramo da je rok od 90 dana prekratak, te predlažemo rok od 6 mjeseci ili duži ovisno o razini detalja traženih podataka.

Tele2 d.o.o.

Listopad 2008. godine

The logo for Tele2, featuring the word "TELE2" in a bold, black, sans-serif font. The "2" is significantly larger and more stylized than the other characters.