

**ODVJETNIK  
DINKO KULAŠ**

10370 Dugo Selo  
Ulica Josipa Predavca 2  
tel./fax: +385 1 2755 622  
GSM +385 98 222 009  
e-mail: odvjetnik.dinko.kulas@zg.t-com.hr

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE**

**10000 ZAGREB**

Dugo Selo, 16.10.2008

Poštovani,

u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga dostavljam slijedeće primjedbe i komentare na tekst pravilnika:

čl. 7. st. 3. t. 8 – sasvim se slažem da je neophodan potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga, ali je termin „usluge za prosječnog korisnika“ sasvim nejasan i kao takav besmislen. Usluge u telekomunikacijama su vrlo šarolike, a neke i kratkotrajne te je očito da u Općim uvjetima ne mogu biti opisane sve usluge i opcije, posebno jer se često mijenjaju i modificiraju. U općim uvjetima je moguće opisati osnovne usluge koje pojedini operator pruža, pri čemu te usluge moraju biti precizno definirane. Međutim, upozoravam da problem leži u činjenici da postoji ogroman broj dodatnih usluga, opcija i tarifnih modela koji su sasvim nerazumljivi i omogućuju zlouporabe. Stoga bi operatore trebalo obvezati da za sve dodatne usluge, opcije i tarifne modele propišu precizne uvjete korištenja koji bi morali biti priloženi ugovoru prilikom njihove aktivacije i činiti njegov sastavni dio. Ove uvjete korištenja bi također operator morao javno objaviti i dostavljati na uvid Agenciji najmanje 8 dana prije početka korištenja usluge/opcije/modela. U uvjetima korištenja moraju biti jasno definirani usluga/opcija/model, uvjeti njenoga korištenja i transparentno navedena cijena.

čl. 8. st. 2. – nije mi jasno zašto bi fizičke osobe morale upisivati djelatnost;

čl. 9. st. 1. t. 10. – ne razumijem na koji bi način operator mogao odrediti da li korisnik smije koristiti opremu kada zasniva ptp odnos s drugim operatorom; u standardnim modelima koji se primjenjuju korisnik postaje vlasnik opreme, čak ako je cijena za tu opremu simbolična; dakle, operator tu ne može nametati nikakve uvjete; s druge strane, ako je vlasnik opreme operator, tu bi morale postojati odredbe o otkupu opreme za takve slučajeve

čl. 10. st. 1. t. 2. – treba dodati i obvezne podatke o troškovima dostave uređaja, ako se prilikom sklapanja ugovora dobiva i mobilni uređaj, minimalnom trajanju ugovora, prava na raskid ugovora od strane korisnika u određenom roku (nije isto kao povlačenje zahtjeva), te vremenu za koje ponuda odnosno dostavljeni podaci vrijede; smatram da bi bilo dobro uputiti i na Zakon o zaštiti potrošača, odredbe o sklapanju ugovoru na daljinu za ugovore koji se sklapaju s potrošačima

čl. 11. st. 1 – pozdravljam unošenje generalnog dijela ove odredbe, te smatram da je ta odredba u pravilniku doista neophodna; međutim točke koje razrađuju tu odredbu, iako su tu stavljene kao primjeri, nisu dobre; posebno mi nije jasna t. 2, jer se može tumačiti na način da onemogućuje operatora da se zaštiti od korisnika koji ne izvršavaju svoje obveze, te bi stoga ovakve slučajeve trebalo tretirati od slučaja do slučaja (prije svega na način da je obustava usluge nedozvoljena ako kršenje drugog ugovora nema objektivne veze s izvršenjem predmetnog ugovora ni sa vjerojatnošću da će podmirivati obveze po tom ugovoru)

čl. 12. st. 1 – ova je odredba dobra, ali bi trebalo dodati i obvezu da se na pre-paid na odgovarajući način primjenjuju odredbe općih uvjeta, odnosno da opći uvjeti moraju sadržavati osnovne odredbe kojima će pre-paid usluga i njeni uvjeti biti definirani.

čl. 12. st. 2. – uz ovu obavijest mora biti ostavljena i mogućnost raskida ugovora u određenom roku zbog promijenjenih okolnosti.

čl. 16. st. 3. – rokovi postavljeni od dana dostave korisniku su loše postavljeni jer je taj dan nemoguće utvrditi; predlažem da se rokovi računaju od dana predaje pošti ili nekog objektivnog datuma, pri čemu će predaja biti oboriva presumpcija. to vrijedi i za druge slične rokove u ovom pravilniku. Dostava može biti relevantna isključivo kod predaje preporučene pošiljke, a što bi moralo biti pravilo, primjerice, kod odgovora na prigovore.

čl. 16. st. 8. – smatram da bi se trebalo odnositi samo na slučajeve isključenja krivnjom korisnika (ne i na isključenje osnovom zakonskog prava na 3 mjeseca privremenog isključenja na zahtjev)

čl. 18. st. 2. t. 1. – čitav je članak nejasan, a neophodno je da bude sasvim precizan i jasan. Tako bi u točki 1. trebalo stajati svaki pojedini element naplate i njegovu cijenu po pozivu i/ili usluzi te njihovu ukupnu cijenu po obračunskoj jedinici, obzirom da operatori kompliciranim obračunima sa više elemenata zavaravaju korisnike (uobičajeno: cijena uspostave poziva + cijena po obračunskoj jedinici). Pri tome napominjem da smatram i da više ne postoji osnova za zaračunavanje uspostave poziva jer je u čl. 42. st. 3 predviđena samo „cijena usluga i njihov detaljan opis u odnosu na vrstu, vrijeme i trajanje poziva ili količinu prenesenih podataka“, te više nema one osnove koja je postojala po prethodnom ZoT (čl. 63. st. 5 gdje se navodi među ostalim i ...“cijenu ostvarenog telekomunikacijskog prometa, kao i druge odgovarajuće sastavne dijelove tarifnog sustava” gdje su ti drugi odgovarajući sastavni dijelovi bili osnova). Upravo je naknada za uspostavu poziva standardni zavaravajući element pri oglašavanju cijena tk usluga jer se naglasak stavlja samo na cijenu po obračunskoj jedinici.

čl. 18. st. 2. t. 2. – umjesto „najmanji trošak poziva“ trebalo bi stajati „ukupni trošak prve obračunske jedinice poziva“ jer to predstavlja najmanji trošak poziva i to mora biti vrijednost koja mora biti jasno izražena

čl. 21. st. 1. t. 2. – iz ove bi se odredbe trebalo iščitati da operator ne smije obustaviti pružanje usluge niti u slučaju sumnje u zlouporabu?!? Shodno tome, ako osoba koja zloupotrebljava uslugu uskrati suglasnost, usluga mora ostati aktivna. Pitanje je tko će operatorima naknaditi tako nastalu štetu. Očito je neophodno dodati iznimku da operator može u iznimnim slučajevima suprotno odredbama t. 2 obustaviti uslugu ako sumnja na zlouporabu.

čl. 23. st. 3. – već sam gore upozorio na probleme računanja rokova od dostave korisniku jer je taj dan neutvrdiv. Odredba da početak rokova ne sprečava nedjelja ili praznik je suprotna odredbama svih drugih pozitivnih postupovnih zakona u RH. Odgovor na prigovor bi uvijek morao ići preporučeno.

čl. 27. st. 1. – iako apsolutno podržavam ovakvu intenciju Agencije, smatram da u pravilniku kao operativnom dokumentu nema mjesta ovakvim proklamacijama. U ovom bi stavku trebalo stajati koje će mjere Agencija poduzimati kako bi se odredbe predmetne uredbe provele.

čl. 27. st. 2. – pozdravljam obvezu operatora da razmjenjuju podatke o otuđenoj komunikacijskoj i terminalnoj opremi, iako navedeno ima upitnu praktičnu vrijednost zbog mogućnosti promjene ili resetiranja IMEI brojeva. Trebalo bi propisati i obvezu operatora da predmetni postupak regulira posebnim pravilnikom jer podrazumijeva probleme zbog zahtjeva za brzinom i točnom identifikacijom ovlaštenog podnosioca zahtjeva.

čl. 30. st. 2. – se treba odnositi za slučaj raskida korisničkog odnosa jer bi zadržavanje termina pretplatnički odnos omogućilo restriktivna tumačenja i pokušaj primjene isključivo na slučajeve kad je sklopljen pretplatnički ugovor.

čl. 35. st. 2 – ovaj stavak bi se trebao odnositi na podatke o iznajmljenom ali i slobodnom prostoru; u pojedinim točkama se spominju samo podaci o iznajmljenom prostoru, ali smatram da bi bilo potrebno dostaviti i podatke o slobodnom prostoru te sukladno tome prilagoditi te točke.

S poštovanjem,

odvjetnik  
Dinko Kulaš

**ODVJETNIK**  
**DINKO KULAŠ**  
DUGO SELO, Josipa Predajevića 2

