

Komentari T-HT Grupe¹
na
Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih
komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih
komunikacijskih mreža i usluga
u sklopu javne rasprave- listopad 2008.

A. UVODNO

Zahvaljujemo Agenciji na mogućnosti da kroz javnu raspravu izložimo svoje komentare na tekst Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Pravilnik) i da skrenemo pažnju na pojedine dijelove istog za koje smatramo da bi ih trebalo detaljnije pojasniti.

Također, skrećemo pažnju Agenciji da je u ovom trenutku nemoguće procijeniti koliki će biti dodatni troškovi koje će operatori imati uslijed novih obveza koje se uvode Pravilnikom pri čemu se postavlja pitanja na koji način će se isti nadoknaditi. Nadalje, s obzirom na opseg novih obveza predlažemo Agenciji da omogući operatorima razumni period za implementaciju Pravilnika koji predlažemo da bude 6 mjeseci od dana stupanja na snagu Pravilnika, a što bi bilo u skladu s dosadašnjom europskom praksom kao i sa Smjernicom 2002/20/EC o ovlaštenjima za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (dalje u tekstu: Smjernica o ovlaštenjima) kojom je predviđeno i razdoblje od 9 mjeseci za postojeće koncesionare kao vrijeme implementacije novog regulatornog režima koji je u Republici Hrvatskoj uveden Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; dalje u tekstu Zakon) iz kojeg proizlazi i Pravilnik.

Uzimajući i obzir opseg komentara koji su dani u najboljoj namjeri kako bi Agencija bila detaljnije upoznata sa problemima u praktičnoj primjeni pojedinih odredaba Pravilnika, predlažemo da Agencija po primitku istih organizira sastanak na kojem bi se još dodatno usmeno raspravili pojedini članci Pravilnika te time pridonijeti kvaliteti rasprave.

B. OPĆENITI KOMENTARI

1. OPĆE OVLAŠTENJE (GLAVA II.)

Komentar:

Predmet nacrta Pravilnika, sukladno članku 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, dalje u tekstu: Zakon) je utvrđivanje načina i uvjeta za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, s ciljem stvaranja preduvjeta za uvođenje instituta općeg ovlaštenja koji znatno olakšava ulazak na tržište i početak pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Navedena svrha je u skladu sa EU Smjernicom 2002/20/EC o ovlaštenjima za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (dalje u tekstu: Smjernica o ovlaštenjima) u kojoj je u točki 7. preambule navedeno da „... za omogućavanje pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga treba koristiti čim manje zahtjevan sustav ovlašćivanja kako bi se potaknuo razvoj novih elektroničkih komunikacijskih usluga i pan-europskih komunikacijskih mreža i usluga i kako bi se pružateljima usluga i potrošačima omogućilo uživanje pogodnosti ekonomije razmjera na jedinstvenom tržištu“.

¹ T-HT Grupu čine HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., T-Mobile Hrvatska d.o.o., Iskon Internet d.d.

Međutim, nacrt Pravilnik ne razlikuje minimalni skup obveza koje uvjetuju ulazak na tržište i početak pružanja usluga, od posebnih uvjeta i obveza, nametnutih zbog ostvarenja određenih regulatornih ciljeva (npr. obveze nametnute operatorima radi zaštite interesa korisnika, radi zaštite tržišnog natjecanja itd.), što nije u skladu s konceptom općeg ovlaštenja kako je isti utvrđen Zakonom kao ni s načelima regulatornog okvira u EU na kojima se temelji sustav općeg ovlaštenja u elektroničkim komunikacijama.

Naime, Zakon i pravno-formalno i smislom odvajaju uvjete iz općeg ovlaštenja, koje spominje u glavi V, od posebnih obveza i uvjeta koji su nametnuti operatorima radi ostvarivanja posebnih regulatornih ciljeva, primjerice, zaštite interesa korisnika (glava VII), zaštite tržišnog natjecanja (glava VIII) itd. U tom smislu, Zakon predviđa i različite sankcije za slučaj nepoštivanja jednih odnosno drugih uvjeta:

- za slučaj opetovane neusklađenosti s uvjetima iz općeg ovlaštenja predviđena je sankcija u članku 33. Zakona, u vidu zabrane obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, bez prava na odštetu,
- za slučaj nepoštivanja posebnih obveza iz Zakona, nametnutih zbog ostvarenja posebnih regulatornih ciljeva, Zakon u prekršajnim odredbama predviđa prekršajne kazne (novčane kazne i zaštitne mjere).

Dakle, Zakon jasno razdvaja posebne obveze čija je svrha ostvarivanje posebnih regulatornih ciljeva iz Zakona od osnovnih obveza i uvjeta za obavljanje usluga prema općem ovlaštenju, koji bi trebali predstavljati temeljni pravni okvir za ulazak na tržište i poslovanje operatora na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj, pa bi trebali biti jasni, transparentni i unaprijed poznati svim operatorima na tržištu. Tako utvrđen okvir osnovnih obveza jamči pravnu sigurnost operatorima te omogućava operatorima upoznavanje s temeljnim pravima i obvezama (čije poštivanje jamči zakonito poslovanje na tržištu elektroničkih komunikacija) prije započinjanja obavljanja djelatnosti.

Nasuprot tome, iz članka 3. stavak 1. nacrta Pravilnika moguće je zaključiti kako pravo operatora na opće ovlaštenje ovisi o svim obvezama i uvjetima koji proizlaze iz važećih propisa, pa čak i o budućim uvjetima/obvezama koje konkretnom operatoru mogu biti naknadno nametnute, a koje nisu bile primjenjive na konkretnog operatora u trenutku započinjanja obavljanja djelatnosti, što umanjuje pravnu sigurnost te podiže ulazne barijere na tržište. **Drugim riječima, operator bi mogao biti zbog svakog, pa čak i najmanjeg propusta, tj. čak i zbog propusta za kojeg Zakon uopće ne predviđa prekršajnu kaznu, suočen s rizikom zabrane daljnjeg obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga i mreža, i to bez prava na odštetu, što smatramo izrazito otegotnim i suprotnim samom smislu općeg ovlaštenja te točki 27. preambule Smjernice o općem ovlaštenju.**

Skrećemo pozornost da EU regulatorni okvir iz 2002 g., točnije Smjernica o ovlaštenjima, u članku 6. i Aneksu Smjernice taksativno navodi listu uvjeta kojima opće ovlaštenje može biti podvrgnuto, navodeći kako takva lista predstavlja maksimum obveza i uvjeta vezanih uz opće ovlaštenje (članak 6. stavak 1. Smjernice o ovlaštenjima: „...opće ovlaštenje za pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga... može biti podvrgnuto jedino uvjetima navedenim u dijelu A, B i C Aneksa“.).

Istovremeno, istom se Smjernicom u članku 6. stavak 2. utvrđuje da sve „posebne obveze koje mogu biti nametnute pružateljima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga temeljem članaka 5(1), 5(2), 6 i 8 EU Smjernice 2002/19/EC (Smjernica o pristupu) i članaka 16, 17, 18 i 19 EU Smjernice 2002/22/EC (Smjernica o univerzalnim uslugama) ili pružateljima kojima je nametnuta obveza pružanja osnovnih usluga temeljem spomenute

Smjernice, moraju biti pravno odvojene od prava i obveza koje proizlaze iz općeg ovlaštenja.“.

Time i pravni okvir na razini EU potvrđuje potrebu za jasnim, transparentnim i unaprijed poznatim sustavom osnovnih obveza i uvjeta za poslovanje na tržištu elektroničkih komunikacija, koji se primjenjuje na sve operatore jednako te je pravno odvojen od ostalih obveza i uvjeta iz Zakona. Sve ovo s ciljem osiguranja pravne sigurnosti, pravne predvidivost te smanjenja ulaznih barijera u smislu jasnog odvajanja temeljnih uvjeta za ulazak na tržište od ostalih regulatornih obveza/uvjeta koji bi mogli spriječiti/otežati, odnosno odvratiti potencijalne tržišne sudionike od ulaska na tržište.

Prijedlog:

Utvrđiti sustav osnovnih uvjeta i obveza koje proizlaze iz općeg ovlaštenja u skladu s člankom 6. Smjernice o ovlaštenjima.

S obzirom da se stavkom 2. članka 3. ništa sadržajno ne uređuje već isti nabroja sadržaj nacrta Pravilnika, ovaj stavak smatramo nepotrebnim te ga predlažemo brisati.

S obzirom da se člankom 6. nacrta Pravilnika ništa sadržajno ne uređuje već se istim nabrajaju područja koja uređuju podzakonski akti doneseni/koji će biti doneseni temeljem Zakona, predlažemo ovaj članak brisati.

Također, u svrhu transparentnosti predlažemo da Agencija na svojim službenim internetskim stranicama objavi postupak podnošenja prethodne obavijesti i izdavanja potvrde prethodne obavijesti te popis operatora koji će obnavljati najmanje jedanput tjedno.

2. NEUSKLAĐENOST POJEDINIH ODREDBI SA ZAKONOM O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

Određene odredbe Pravilnika nisu u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama te je iste potrebno na odgovarajući način izmijeniti i/ili izbrisati, a kako bi se izbjegle pravne nejasnoće prilikom tumačenja i primjene propisa. Pri tome primjerice mislimo na članak 5. Pravilnika kojim se regulira izdavanje potvrde prethodne obavijesti, članak 20. Pravilnika koji regulira praćenje navika korisnika itd. Pojašnjena neusklađenosti pojedinih odredbi Pravilnika sa Zakonom, kao i konkretne prijedloge izmjena navodimo u C dijelu ovog teksta.

3. REGULIRANJE PITANJA KOJA SU VEĆ REGULIRANA DRUGIM ZAKONIMA

Pravilnikom se pobliže definiraju uvjeti koji su već sadržani u drugim posebnim zakonima (primjerice Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o platnom prometu, Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Zakon o platnom prometu Zakon o tajnosti podataka, Zakon o zaštiti osobnih podataka) što je u suprotnosti sa točkom 18. preambule Smjernice o ovlaštenjima kojom je propisano da opće ovlaštenje treba sadržavati samo one uvjete koji se odnose na elektronički komunikacijski sektor te da ne smije sadržavati uvjete koji se već primjenjuju temeljem nekog drugog nacionalnog postojećeg zakona koji nije izričito namijenjen elektroničkom komunikacijskom sektoru. Nadalje, proširivanjem ili drugačijim definiranjem dijelova posebnih zakona kojima se već reguliraju pojedina pitanja iz Pravilnika dolazi do sukoba propisa te se time stvara pravna nesigurnost u obavljanju djelatnosti operatora te preklapanja nadležnosti državnih tijela Republike Hrvatske što može stvoriti dodatnu nesigurnost i paralelno postupanje u istim predmetima što posljedično najviše šteti korisnicima čija je zaštita i svrha regulatornih načela i ciljeva koje provodi Agencija. Pri

tome vam skrećemo pažnju i na hijerarhiju propisa i činjenicu da je ovaj Pravilnik po pravnoj snazi ispod npr. Zakona o zaštiti potrošača u dijelovima u kojima proširuje njegove odredbe a nema pravnu osnovanost u istome već u Zakonu o elektroničkim komunikacijama koji pojedine dijelove koje regulira Pravilnik ne regulira niti ih može regulirati. Također, razumijevajući prijedloge Agencije vezano uz navođenje reference odredaba posebnih zakona, skrećemo vam pažnju na mogućnost da Agencija obavještava operatore o drugim dijelovima zakonodavstva vezanim uz njihovu djelatnost npr. upućivanjem na iste na svojim web stranicama ili na nadležna tijela u čijem djelokrugu se nalazi primjena i objašnjenje posebnih zakona, a sve u svrhu dodatne zaštite korisnika. Slijedom navedenog predlažemo da se u tekstu Pravilnika izbrišu ili promjene pojedine odredbe na način kako je to u nižem tekstu detaljnije obrazloženo, a koje se odredbe ili referiraju na odredbe posebnih zakona ili proširuju odredbe postojećih posebnih zakona.

4. OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Pravilnikom se nameću dodatne obveze operatorima vezano uz obavještavanje korisnika/pretplatnika u svrhu ostvarivanja načela transparentnosti i lakog pristupa svim informacijama vezanim uz prava, uvjete, postupke, naknade i odluke koje se odnose na pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga što je sukladno Smjernici o ovlaštenjima (točka 34. preambule) važna dužnost nacionalnih regulatornih tijela u smislu davanja takvih informacija i njihovom ažurnom vođenju, a što je u uskoj vezi sa ovlaštenjem Agencije da zahtijeva informacije od operatora odnosno prikuplja podatke od istih i u tu svrhu. S tim u vezi skrećemo vam pažnju na članak 11. stavak 1. Smjernice o općem ovlaštenju kojim je propisano da nacionalan regulatorna tijela mogu prikupljati podatke od operatora, između ostalog u svrhu objavljivanja ili usporednih pregleda kvalitete i cijene usluga u interesu krajnjih korisnika. Slijedom navedenog predlažemo da se u tekstu Pravilnika izbrišu ili promjene pojedine odredbe na način kako je to u nižem tekstu detaljnije obrazloženo, a koje odredbe se odnose na obveze operatora na informiranje korisnika.

5. OBVEZNO DOSTAVLJANJE PISANIM PUTEM

Komentar:

Pravilnikom je na više mjesta predviđena obveza operatora da određene potvrde, obavijesti i slično dostavlja korisniku isključivo u pisanom obliku, odnosno pisanim putem. Smatramo da je radi izbjegavanja nejasnoća potrebno pisani oblik definirati da isti uključuje komunikaciju i putem elektroničke pošte, SMS-a, i drugih oblika komunikacije koje podržavaju elektroničke komunikacijske usluge. To iz razloga što je isto korisnički orijentirano, ubrzava pružanje usluga korisnicima, te je u duhu djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Nadalje, naglašavamo da je predloženi oblik komunikacije sve razvijeniji u zemljama EU. S obzirom da niti jednim zakonom nije definirano što točno znači "pisanim putem" smatramo da predloženo nije u suprotnosti sa Zakonom već je dapače usklađeno sa EU regulatornim okvirom te u tom smislu skrećemo pažnju na EU Smjernicu 2002/58/EC (Directive on Privacy and Electronic Communications) koja pod pojmom elektronička pošta podrazumijeva tekst, glas, zvuk, sliku ili poruku koja može biti poslana preko javne komunikacijske mreže i koja može biti spremljena ili u mreži ili u telekomunikacijskoj terminalnoj opremi korisnika dok ju ne preuzme korisnik.

Konkretno radi se o sljedećim odredbama Pravilnika: članak 9. stavak 2. (potvrda prethodne obavijesti), članak 16. stavak 1. točka 2., članak 21. stavak 3. točka 3. (obavještavanje pretplatnika o mogućnostima zabrane odlaznih poziva), članak 31. stavak

5. (obavještanje pretplatnika vezano uz usluge pristupa Internetu). Isto tako, u članku 31. stavak 3. predviđena je obveza korisnika da potpisom potvrdi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat te da je preuzeo upute o mogućnostima zaštite od zlouporaba i prijevvara.

Prijedlog:

Spomenute odredbe potrebno je na odgovarajući način izmijeniti.

C. KOMENTARI NA POJEDINE ODREDBE

Članak 2. stavak 1. točke 6., 7., 9., 11. i 20.

Komentar:

Radi izbjegavanja dvojbi predlažemo da se uz određenu definiciju navede puna oznaka norme prema kojoj je određen prijevod te se predlaže uskladiti naziv i opis parametra kakvoće s relevantnom ETSI uputom pri čemu kod točke 9. skrećemo pažnju da bi pri određivanju broja poruka trebalo uzeti u obzir postojanje mogućnosti ponovljenih slanja MMS poruka ili neispravne MMS poruke.

Članak 2. stavak 1. točka 14

Komentar:

Svrha predložene promjene je usklađivanje iste s relevantnim zakonskim i podzakonskim odredbama, te općim uvjetima poslovanja kojima se detaljno propisuje postupak podnošenja prigovora pretplatnika. Drugim riječima operatori po prigovorima postupaju u rokovima i na način kako je to propisano u relevantnim odredbama.

Prijedlog:

„učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi zaprimljenih sukladno Zakonu, ovom pravilniku i općim uvjetima poslovanja operatora na iznos računa za obavljene javne komunikacijske usluge u elektroničkoj komunikacijskoj mreži i ukupnog broja svih izdanih računa za iste usluge“

Članak 2. stavak 1. točka 15.- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike bez pretplatničkog odnosa

Komentar:

ETSI upute na koje se Pravilnik poziva u Dodatku 3. ne poznaju parametar kakvoće naziva i opisa kako je naveden u članku 2. točka 15. Pravilnika. Slijedom navedenog nije jasno što bi se i na koji način u ovom slučaju trebalo mjeriti.

Prijedlog:

Ova odredba predlaže se brisati, odnosno uskladiti s ETSI uputama.

Članak 2. stavak 1. točka 17. i točka 18.

Komentar:

Skrećemo pažnju da je mjerenje kakvoće putem mjerenja vremena prijenosa MMS poruka upitna u slučaju ako korisnik nije registriran za slanje ili primanje MMS poruka, ili ako je uređaj korisnika ugašen ili ako korisnik ne želi primiti poruku.

Prijedlog:

Predlaže se dodati na kraj sljedeće „(prijevod pokazatelja sukladno relevantnoj ETSI normi kako je navedeno u dodacima 3. i 4. ovog Pravilnika).“

Članak 2.

Komentar:

Predlažemo definirati termin obustava odlaznih poziva kako je navedeno.

Prijedlog nove točke 24.:

„obustava odlaznih usluga - ograničenje korištenja odlaznih usluge osim poziva prema besplatnom broju službe za korisnike operatora i hitnih službi. Korisnik ima mogućnost primiti sve dolazne usluge.“

Članak 2.

Komentar:

Predlažemo sljedeću dopunu pojmova s obzirom je Zakonom definirana pisana opomena što se može tumačiti opomenom ili u pisanom obliku što podrazumijeva tiskani oblik i elektroničku poštu a sve sukladno posebnim zakonima. Također, skrećemo pažnju na mogućnost da se opomena šalje, ne samo pisanim i elektroničkim putem, već i putem SMS-a. S obzirom na predloženo, predlažemo da se rokovi računaju od dana zaprimanja bilo kakvog oblika opomene (bilo u pisanom obliku, bilo u elektroničkom obliku bilo putem SMS-a). Naglašavamo da je ova promjena nužna s obzirom na važnost pravodobnog obavještanja korisnika, probleme koje izaziva dostava odnosno zaprimanje pismena, a s tim onda u vezi i posljedično i računanje rokova i posljedice koje mogu iz toga proistići.

Prijedlog nove točke 25.:

„opomena - obavijest kojom operator daje korisniku na znanje da nije ispunio ugovorne obveze u predviđenom vremenskom roku. Opomena se izdaje pisanom ili elektroničkom obliku.“

Članak 2.

Komentar:

Predlažemo da se u tekst Pravilnika unese definicija ispisa računa i računa na način da je moguće iste izdati ili u pisanom ili u elektroničkom obliku. Naime, isto je usklađeno s praksom EU gdje u pojedinim zemljama korisnici koji žele primiti račun u tiskanom obliku isti plaćaju posebno. Za primjer dajemo praksu T-Mobile-a koji svojim korisnicima nudi da kroz WEB sučelje vrše samostalnu administraciju ostvarenog prometa usluga na način da isti imaju uvid u računovodstvene stavke svojeg računa, da mogu samostalno određivati način otplate svojeg duga itd.

Prijedlog nove točke 26.:

„ispis računa - dokument u kojemu su popisane isporučene elektroničke usluge za određeni vremenski period. Ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku.“

Članak 5. – Potvrda

Komentar:

Ovom odredbom predviđeno je pravo Agencije da uskrati operatoru izdavanje potvrde kojom se dokazuje podnošenje prethodne obavijesti o početku, promjenama i završetku obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti iz Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Navedeno je protivno članku 32. stavak 5. Zakona koji obvezuje Agenciju na izdavanje takve potvrde ako je operator podnio potpunu prethodnu obavijest u skladu s člankom 32. stavak 2. istog Zakona, koji propisuje minimalne elemente prethodne obavijesti (naziv i

sjedište, opis mreže itd.). Drugim riječima Agencija nije ovlaštena u postupku izdavanja potvrde prethodne obavijesti utvrđivati neke druge uvjete, osim ispunjavanja elemenata navedenih u članku 32. stavak 2. Zakona. To može biti samo predmet drugog postupka sukladno članku 33. istog Zakona, a koji postupak u konačnici može rezultirati i odlukom kojom se operatoru zabranjuje obavljanje djelatnosti.

Prijedlog:

Predlažemo odredbu članka 5. izbrisati kao nepotrebnu, odnosno podredno u cijelosti uskladiti sa člankom 32. stavak 5. Zakona tako da ista glasi: „*Agencija će u roku od osam dana od dana zaprimanja potpune prethodne obavijesti u skladu sa člankom 32. stavak 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama, izdati operatoru potvrdu iz Dodatka 2. ovog Pravilnika, kojom se dokazuje podnošenje prethodne obavijesti.*“

Članak 6. stavak 1. točka 2., Dodatak 1.

Prijedlog:

S obzirom na članak 6. st. 1. toč. 2. a imajući u vidu Dodatak 1. gdje se kao djelatnost navodi najam slobodnog prostora izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture, posebno skrećemo pozornost da regulatorna obveza koju specifično za telekomunikacijski sektor propisuje Zakon o elektroničkim komunikacijama, ne može biti navedena kao djelatnost. Takvo određivanje je u izravnoj koliziji s člankom 30. navedenog Zakona kojim je regulirano zajedničko korištenje tk infrastrukture.

Prijedlog:

Predlaže se brisati u Dodatku 1. u prethodnoj obavijesti djelatnost: *Davanje u najam slobodnog prostora izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture.*

Članak 6. stavak 1. točke 23.

Komentar:

Člankom 12., 113., i 114. propisano je da Agencija obavlja stručni nadzor samo nad primjenom Zakona o elektroničkim komunikacijama. Iznimno, temeljem članka 109. stavak 7. istog Zakona *nadzor nad primjenom načela sigurnosti zadržanih podataka, prikupljanje statističkih pokazatelja o zadržanim podacima....*, propisuje se posebnim propisom koji uređuje obveze operatora u području nacionalne sigurnosti. Nadzor nad primjenom tih posebnih propisa nije u domeni Agencije pa slijedom toga predlažemo brisanje ove točke pravilnika.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 6. stavak 1. točka 23.

Članak 7. stavak 3. točka 3.

Komentar:

Predlažemo da se odredba briše s obzirom da je prijenos broja drugom operateru raskid ugovora te su posljedice prijenosa identične posljedicama raskida koje su detaljno opisane općim uvjetima poslovanja. Nadalje skrećemo pažnju da su sva pitanja oko prijenosa broja, uključujući i ovo, detaljno definirana i objašnjena odlukom o prijenosu broja.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 7. stavak 3. točka 3.

Članak 7. stavak 7.

Komentar:

Predlažemo brisati stavak 7. s obzirom na odredbe članka 42., 34. i 12. stavak 1. točka 5. Zakona jer bi se u protivnom proširivala Zakonom definirana nadležnost Agencije.

Članak 9. stavak 2.

Komentar:

Predlažemo novi stavak 2. ovog članka s obzirom da se uvjeti za dodatne usluge objavljuju sukladno članku 42. Zakona te s obzirom da se odredba o pisanoj potvrdi ukazuje suvišnom iz razloga što ni ugovor o pretplatničkom odnosu ne mora biti u pisanoj obliku te s obzirom na odredbe Zakona o zaštiti potrošača koji slanje potvrde predviđa isključivo u slučajevima sklapanja ugovora na daljinu. Također skrećemo pažnju da korisnik može dobiti sve informacije putem *web self service*-a ili na prodajnom mjestu te da je s obzirom na sve dosadašnje komentare vezano uz komunikaciju s korisnikom nužno smatrati SMS kao oblikom komunikacije s korisnikom.

Prijedlog:

„Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatrat će se sklopljen i za dodatne usluge objavljene sukladno Zakonu pod uvjetom da su iste dostupne pretplatniku na način koji je utvrdio operator.“

Članak 9. stavak 6.

Komentar:

Ovom odredbom nametnuta je obveza operatoru da, u slučaju kada postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg korisnik istu može otkazati bez naknade, obavijesti korisnika usluge u roku od osam dana prije isteka probnog razdoblja da se od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez naknade.

Smatramo da ova obveza predstavlja nepotrebnu dodatnu birokratizaciju postupka, te da nameće dodatnu obvezu operatoru koja nije utemeljena na zakonu. Naime, u slučaju kada operator korisniku omogućuje posebnu pogodnost te kada je korisnik u cijelosti i unaprijed obaviješten o svim uvjetima korištenja i trajanja ove pogodnosti, smatramo da nametanje ove dodatne obveze operatoru nije opravdano, te se ne može smatrati razmjerno cilju koji se želi postići. Drugim riječima ovom se odredbom dovodi u pitanje načelo razmjernosti kao jedno od glavnih načela prilikom obavljanja regulatornih poslova.

Prijedlog:

Predlaže brisati odredba članka 9. stavak 6.

Članak 10.

Komentar:

Već iz samog naslova, kao i iz stavka 5. ovog članka može se zaključiti da Pravilnik sklapanje ugovora putem Interneta ne smatra sklapanjem ugovora na daljinu. Isto nije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, kao propisom višeg ranga, prema kojem se upravo sklapanje ugovora putem Interneta u pravilu smatra jednim od načina sklapanja ugovora na daljinu (članak 36. i 37.). Slijedom navedenog, Pravilnik propisuje različit postupak za sklapanje ugovora putem Interneta od postupka propisanog Zakonom o zaštiti potrošača (članak 43. i 44. Zakona).

Dodatno, osobito otegotnim u postupku sklapanja ugovora putem Interneta smatramo odredbu stavka 2. Pravilnika prema kojoj operator mora poslati elektroničku ili pisanu

potvrdu o njegovu zaprimanju, ovisno o načinu na koji je zahtjev zaprimljen. Time se operatoru nameće da potvrdu u određenim slučajevima mora slati poštom, a što nije u skladu sa člankom 44. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača koji omogućuje da se potvrda prethodne obavijesti može dati u pisanom ili nekom drugom potrošaču dostupnom trajnom mediju, kao i samom načinu sklapanja ugovora putem Interneta, kojemu je cilj, poglavito u korist korisnika, pojednostaviti i ubrzati postupak, odnosno omogućiti korisniku da sklopi ugovor isključivo putem web-a i/ili e-mail-a. Dodatno, imajući u vidu da se potvrda prethodne obavijesti sukladno istoj odredbi Zakona o zaštiti potrošača mora dostaviti korisniku najkasnije na dan početka pružanja usluge, slanje potvrde putem pošte znatno bi odgodilo početak pružanja usluge na štetu krajnjeg korisnika.

Nadalje, smatramo da termin "konačni zahtjev" izaziva pravnu nesigurnost. Predmetnom odredbom bi se operatorima neopravdano nametnuli nesigurnost u pogledu "konačnosti" zaprimljenih zahtjeva, uzrokovali dodatni troškovi s obzirom na uvođenje među-koraka između trenutka postavljanja i zaprimanja zahtjeva, posebice ukoliko bi korisnici zloporabili navedenu mogućnost .

Zaključno skrećemo pažnju da su operatori korisnički orijentirani te da će se razumne omaške korisnika pri ispunjavanju zahtjeva razmatrati.

Prijedlog:

U cijelosti se predlaže izbrisati članak 10. Pravilnika kao nepotreban, odnosno podredno se predlaže zadržati tekst iz članka 10. stavak 5. Pravilnika, a u svakom slučaju predlaže se brisati članak 10. stavak 3.

Članak 11.

Komentar:

Člankom 11. Pravilnika određeno je da pretplatnički ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete, odnosno odredbe koje na štetu korisnika uzrokuju bitnu razliku između prava i obveza ugovornih strana. Isto tako navode se i primjeri nepoštenih odredbi u pretplatničkim ugovorima koje se u svakom slučaju smatraju nepoštenima, uključujući i odredbu o pravu operatora da obustavi uslugu i raskine pretplatnički ugovor ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka.

Navedeno nije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača koji vrlo detaljno regulira materiju nepoštenih odredbi u potrošačkim ugovorima (glava XI). Naime, Zakon o zaštiti potrošača utvrđuje uvjete pod kojima se pojedina odredba može smatrati nepoštenom, bez navođenja odredbi koje se u svakom slučaju imaju smatrati nepoštenima. Nadalje, uvjeti koji se moraju ispuniti da bi se pojedina odredba smatrala nepoštenom prema Zakonu o zaštiti potrošača razlikuju se od uvjeta navedenih u članku 11. Pravilnika. Zakon o zaštiti potrošača (članak 96.) smatra nepoštenom odredbom onu odredbu o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, te koja suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuje znatnu neravnotežu između ugovornih strana na štetu potrošača, dok Pravilnik nepoštenom odredbom smatra odredbu koja na štetu korisnika uzrokuje bitnu razliku između prava i obveza ugovornih strana. Time ne želimo dovesti u pitanje mogućnost da se pravo operatora na obustavu usluge ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka (ili bilo koje drugo) pravo operatora u pojedinom slučaju može utvrditi nepoštenom odredbom, ali samo uz ispunjavanje ostalih uvjeta predviđenih člankom 96. Zakona o zaštiti potrošača. Drugim riječima, Pravilnik neopravdano proširuje pojam nepoštenih odredbi ugovora te ih taksativno navodi, dok Zakon o zaštiti potrošača utvrđuje uvjete u kojima će se pojedina odredba smatrati nepoštenom, a što se zatim utvrđuje u svakom pojedinom slučaju.

Nadalje, navedena odredba u dijelu u kojem zabranjuje operatoru obustaviti uslugu ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka je u mnogim

slučajevima neprovediva. Naime, određene elektroničke komunikacijske usluge po prirodi stvari i/ili tehnološki ovise o postojanju druge elektroničke komunikacijske usluge. Primjerice, preduvjet za korištenje širokopojasnog dsl pristupa je postojanje POTS/ISDN priključka. Stoga, u slučaju povrede i posljedično obustave jedne elektroničke komunikacijske usluge, u našem slučaju pristupa HT mreži putem odgovarajućeg priključka, automatski dolazi do obustave pružanja druge elektroničke komunikacijske usluge tj. usluge adsl pristupa. Predloženom odredbom Pravilnika dovodi se u pitanje ova „prirodna“ povezanost usluga te bi kao takva ova odredba mogla biti neprovediva.

Na kraju, onemogućavanje operatora da obustavi uslugu i raskine pretplatnički ugovor u slučajevima kada je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora moglo bi posljedično potaknuti zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga, s obzirom da bi se odredba mogla tumačiti na način da se operatorima uskraćuje jedna od značajnih mjera za suzbijanje zlouporabe.

Prijedlog:

S obzirom na prethodno navedeno predlaže se u cijelosti izbrisati članak 11.. Pravilnika. Podredno se predlaže izmijeniti članak 11. stavak 1., tako da isti sada glasi: *„Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošač. Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje ovih pretpostavki mogle smatrati nepoštenima jesu primjerice....“*

Članak 12. stavak 2.

Komentar:

S obzirom da operatori nemaju kontakt podatke za cijelu prepaid bazu korisnika predlažemo da se briše dio o načinu obavještanja te da se isti uskladi s odredbom čl. 42. Zakona, odnosno da se operatorima s obzirom na iznesenu problematiku omogući objava na način opisan u stavku 1. navedenog članka.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 12. stavak 2. tako da ista sada glasi: *„Operatori javnih komunikacijskih usluga, obvezni su objavom u javnim glasilima sukladno članku 42. stavku 1. Zakona na način razumljiv prosječnom korisniku, obavijestiti korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid) i korisnike koji usluge plaćaju po ispostavljenom računu (post-paid), o promjeni općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava koje se na njih odnose. Ova obavijest je besplatna za sve korisnike.“*

Članak 13. stavak 4.

Komentar:

Predlažemo dodati da se obveza iz stavka 4. primjenjuje isključivo uz ispunjenje okolnosti i stavka 2. ovog članka, jer je istu neopravdano nametati u slučajevima kada je promjena pretplatničkog broja inicirana od strane samog korisnika.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbu članka 13. stavak 4. dodati iz riječi „broja“ riječi „iz stavka 2. ovog članka“.

Članak 14. stavak 2.

Komentar:

Predlažemo promjenu s obzirom da pravna osoba ne mora biti trgovačko društvo na koje se isključivo odnosi tvrtka te s obzirom na činjenicu da promjena naziva obrta ne implicira

automatizmom i promjenu imena i prezimena fizičke osobe, vlasnika obrta. Drugim riječima prijedlog je usklađen s odredbama Zakona o obrtu, Zakona o trgovačkim društvima te drugim posebnim zakonima koji se odnose na pravne osobe npr. zaklade, ustanove i udruge. Također skrećemo pažnju da sama promjena naziva obrta ne znači promjenu osobe pretplatnika, a isto vrijedi iza promjenu tvrtke.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 14. stavak 2. tako da ista sada glasi: „*Promjena imena u naslovu pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena fizičke osobe, odnosno promjenu naziva ako se radi o pravnoj osobi.*“

Članak 14. stavak 4.

Komentar:

Predlažemo brisanje razvoda braka s obzirom da u tom slučaju, ako dođe do prijenosa broja među razvedenima operator će unutar samog postupka prijenosa promijeniti ime u naslovu pretplatnika. Nije jasno niti kako će se dokazati činjenica razvoda braka niti raspodjela bračne stečevine budući da je riječ o dugotrajnim sudskim postupcima, kao i o izrazito osjetljivim i osobnim podacima koje operator nema pravo zahtijevati.

Prijedlog:

Predlažemo odredbu članka 14. stavak 4. izmijeniti na način da se brišu riječi „*razvoda braka ili sličnih razloga*“ te da se iza riječi „*kućanstva*“ dodaju riječi „*odnosno osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja*“.

Članak 14. stavak 5.

Komentar:

Predlažemo izmijeniti ovaj stavak s obzirom da prijenosom pretplatničkog odnosa na drugu osobu sva prava i obveze iz tog ugovora prelaze na tu novu osobu, a za što je preduvjet pristanak/zahtjev te osobe. Pored toga, operator ima pravo odbiti sklapanje ugovora, odnosno odbiti izvršiti prijenos ako se npr. radi o osobi za koju procjenjuje da nije u mogućnosti podmirivati svoje obveze.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbi članka 14. stavak 5. dodati u nastavku rečenice tekst koji glasi: „*...ukoliko su ispunjeni uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa iz općih uvjeta poslovanja operatora.*“

Članak 16. stavak 3. i članak 17. stavak 3.

Komentar:

Predlažemo da se uz pozive doda i mogućnost da pretplatnik prima dolazne kratke tekstovne poruke (SMS), s obzirom da je zaprimanje istih besplatno. Istu promjenu predlažemo i u čl. 17. st. 3. Također skrećemo pažnju na prijedloge i obrazloženje istih u članku 2 i objašnjenje komunikacije s korisnikom putem SMS-a.

Prijedlog:

Predlažemo da se u odredbi članka 16. stavak 3. i 17. stavak 3. iz riječi „*dolazni pozivi*“ dodaju riječi „*i SMS poruke*“.

Članak 17. stavak 1.

Komentar:

Ovom odredbom predviđeni su slučajevi u kojima se može raskinuti pretplatnički odnos. S obzirom na iskustvo u praksi predlažemo ovu odredbu nadopuniti.

Prijedlog:

Odredba članka 17. stavak 1. mijenja se na način da se iza točke 16. dodaje nova točka 17. koja glasi: „*ako ne postoje tehničke mogućnosti*“, kao i nova točka 18. koja glasi: „*na temelju saznanja operatora o smrti pretplatnika i nepostojanja zahtjeva nasljednika za prijenosom pretplatničkog odnosa*“.

Članak 20.**Komentar:**

Ovim člankom predviđena je obveza operatora najmanje jednom godišnje ocijeniti koristi li svaki od njegovih korisnika cjenovni paket koji najbolje odgovara obrascu korištenja korisnika u razdoblju od posljednjeg ocjenjivanja.

Navedena odredba nije u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama koji uređuju tajnost elektroničkih komunikacija, te poglavito s člankom 102. stavak 3. Zakona prema kojem je a) obrađivanje prometnih podataka korisnika u svrhe promidžbe elektroničkih komunikacijskih usluga pravo, a ne obveza operatora te b) prema kojem je za obračun prometnih podataka u svrhe promidžbe potrebna privola korisnika. Isto tako, protivna je i članku 107. stavak 1. Zakona prema kojim su definirane neželjene elektroničke komunikacije. Nadalje, predložena odredba protivna je članku 7. Zakona o zaštiti osobnih podataka prema kojem se osobnih podaci mogu prikupljati i dalje obrađivati samo uz privolu korisnika ili u slučajevima određenim zakonom.

Pored prethodno navedenog, smatramo da su predložene obveze neprovedive u svakom pojedinom slučaju. Primjerice, *prepaid* korisnike koji nisu registrirani i čije podatke operator ne posjeduje, operator nije u mogućnosti obavještavati. Nadalje, operator ne može sa sigurnošću utvrditi koristi li korisnik cjenovni paket koji mu najbolje odgovara, već to može učiniti samo svaki korisnik za sebe, ovisno o svojim željama i potrebama.

Zaključno, smatramo da je korisnik na odgovarajući način obaviješten o postojanju različitih cjenovnih paketa putem Internet stranica operatora, dnevnih novina, promidžbenih poruka, prodajnih kanala operatora, službe za korisnike operatora itd. Ali isto tako i putem određenih „nezavisnih“ servisa kao što su primjerice oni na stranici www.usporedi.hr na kojem korisnici mogu usporediti tarife operatora, kao i putem Internet stranica Agencije na kojima Agencija pruža obavijesti o cjenovnim sustavima svih operatora upravo kako bi se potrošačima omogućila neovisna procjena troškova tih cjenovnih sustava.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 20. Pravilnika.

Članak 21. stavak 1. točka 1.**Komentar:**

Odredbom članka 21. stavak 1. točka 1. Pravilnika određene su obveze operatoru a) da nadzire uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluge i b) da obavijesti korisnika o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju količine korištenja usluge što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Pri tome se navodi da se korisnik mora upozoriti ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u zadnja tri mjeseca.

Smatramo da ova odredba nije u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama prema kojem su operatoru dužni osigurati korisnicima primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži (članak 43. stavak 2.).

Prvenstveno, primjerene mjere zaštite ovisi o pojedinoj usluzi, konkretnoj razini opasnosti i o ostalim specifičnostima svakog pojedinog slučaja te iste nije moguće unaprijed propisati kao što je navedeno u Pravilniku. Drugim riječima, potrebno je utvrditi načelnu obvezu operatora, a konkretne mjere određivao bi operator ovisno o specifičnostima svakog pojedinog slučaja. Nadalje, dvostruko veće korištenje od prosječnog nije primjeren pokazatelj u kojem bi se korisnika trebalo „alarmirati“. To iz razloga što je ovo vrijeme prekratko za utvrđivanje uobičajenog ponašanja korisnika (godišnji odmori, uvođenje novih usluga itd.). Isto tako, Zakon o elektroničkim komunikacijama govori o „prijevari“, a Pravilnik o „neovlaštenom korištenju“, koje pri tom nije definirano, a što otvara mogućnosti različitog tumačenja. Na kraju, a imajući u vidu da implementacija ovih obveza svakako zahtijeva angažiranje dodatnih financijskih i ljudskih resursa na strani operatora zbog potrebe kontinuiranog praćenja, analiziranja korištenja usluga i obavještavanja korisnika, te da postoje i druge propisane mjere zaštite od zlouporaba i prijevara (primjerice mjere iz članak 31. Pravilnika vezano uz Internet usluge, zabrana odlaznih poziva, upoznavanje korisnika unaprijed u pisanom obliku o mjerama zaštite itd.) kojima se osigurava primjerena zaštita od zlouporaba i prijevara, smatramo da predložene obveze izlaze iz opsega mjera koje bi operator bio dužan osigurati po zakonu.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredba članka 21. stavak 1. točka 1. tako da ista glasi: „*obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju količine korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje, uzimajući u obzir raspoloživa tehnička i tehnološka rješenja i troškove tih mjera*“;

Članak 21. stavak 1. točka 2.

Komentar:

Što se tiče odredbe članka 21. stavak 1. točka 2. prema kojem operator može obustaviti pružanje usluge isključivo uz suglasnost korisnika, smatramo da se ova mjera isto tako ne može smatrati primjerenom mjerom o kojoj govori Zakon, a zbog inzistiranja na suglasnosti korisnika. Naime, u mnogim slučajevima razina opasnosti za mrežu operatora, a poglavito korisnika, zahtijeva hitno poduzimanje određenih mjera, za koje nije moguće čekati suglasnost korisnika. Dosadašnja iskustva jasno ukazuju da čekanje na suglasnost korisnika ne omogućuje djelotvornu zaštitu od prijevara i zlouporaba, a na štetu samog korisnika.

Prijedlog:

Predlaže se u odredbi članka 21. stavak 1. točka 2. brisati riječi „...*isključivo uz suglasnost korisnika*“

Članak 21. stavak 2. točka 1.

Komentar:

Skrećemo pažnju da u slučaju roaminga neke mreže ne dostavljaju birani broj.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 21. stavak 2. točka 1. na način da se umjesto riječi "naplata" navede riječ "obračun".

Članak 21. stavak 2. točka 2.

Komentar:

Ovom odredbom propisano je da usluge koje se ne naplaćuju, svi besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa, osim ako to korisnik ne zatraži. Navedeno nije u skladu sa člankom 44. stavak 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama prema kojem detaljni ispis računa ne obuhvaća samo podatke o pozivima na telefonske brojeve za slučaj pomoći, niti podatke koji su nespojivi s odredbama posebnih propisa.

Prijedlog:

Odredba članka 21. stavak 2. predlaže se brisati s obzirom da je ovo pitanje već regulirano Zakonom i to na drugačiji način.

Članak 21. stavak 2. točka 3.

Komentar:

Operatoru koji ispostavlja račun za pružene usluge nedvojbeno su poznati podaci o operatorima usluga s dodanom vrijednosti s kojima ima sklopljeni ugovor, a što nikako ne predstavlja sve operatore usluga s dodanom vrijednosti. Međutim, kako operatori usluga s dodanom vrijednosti nisu izravno spojeni sa svakim operatorom, nego u većini slučajeva samo sa pristupnim operatorom, te je u određenim slučajevima moguće i da je pri prijenosu uključeno više tranzitnih operatora, što dovodi do činjenice da operator korisnika pozivatelja ne mora nužno znati podatke o operatoru usluga s dodanom vrijednosti čije usluge je koristio krajnji korisnik.

Prijedlog:

Predlažemo u članku 21. stavak 2. točka 3. iz riječi „usluga s dodanom vrijednosti“ dodati riječi „ukoliko su ti podaci dostupni operatoru“.

Članak 21. stavak 3. točka 3.

Komentar:

Ovom odredbom predviđena je obveza operatora pisanim putem redovito obavještavati sve pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su ima dostupne, a osobito o mogućnostima navedenim u članku 21. Zakona. Navedena obveza nije utemeljena na Zakonu, koji u članku 45. propisuje obveze operatora vezane uz omogućavanje korisnicima raznih načina zabrane odlaznih poziva, ali ne i obvezu obavještavanja. Operatori mogu imati samo pravo, a ne i obvezu promidžbe svojih usluga, uključujući i promidžbu usluge zabrane odlaznih pozive. Nadalje, osobito otegotnim i neopravdanim smatramo nametanje obveze obavještavanja pisanim putem, s obzirom da isti iziskuje značajne troškove kod operatora s višemilijunskim brojem korisnika te da je uopće neprimjeren s obzirom da je riječ o elektroničkim komunikacijskim uslugama. Također, zabrana odlaznih poziva ostvaruje se isključivo na zahtjev korisnika. Drugim riječima korisnik će uvijek kontaktirati operatora u svezi svog zahtjeva pri čemu će biti detaljno obaviješten o mogućnostima zabrane poziva. Osim toga postoji u praksi problem obavještavanja prepaid korisnika koji nisu dali svoje podatke. Osim navedenog korisnik se uvijek o svojim mogućnostima vezanim uz zabranu odlaznih poziva može informirati kroz poziv prema službi za korisnike ili na prodajnom mjestu operatora.

Prijedlog

Odredba članka 21. stavak 3. točka 3. predlaže se brisati.

Članak 22. stavak 1.

Komentar:

Relevantnim financijskim i poreznim propisima definirana je standardizacija računa što obuhvaća izgled računa i pojedine stavke računa. Izgled računa je unaprijed definiran posebnim propisima te nije predmet ovog pravilnika (vidi www.hub.hr link platni promet).

Prijedlog:

Predlažemo brisati odredbu članka 22. stavak 1.

Članak 22. stavak 4.

Komentar

Dvostruko izdavanje računa nepotrebno bi opterećivalo operatora, a i korisnika, te može dovesti posljedično i do zablude korisnika i povećanja broja poziva službi za korisnike. Također izdavanje računa u elektroničkom obliku predmet je posebnih financijskih propisa, kao i propisa o zaštiti/tajnosti osobnih podataka.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredbu članka 22. stavak 4. druga rečenica na način da ista glasi: „*Pretpлатnicima može, umjesto ispisanog računa, biti ponuđena mogućnost dobivanja računa u elektroničkom obliku ukoliko je to dopušteno prema posebnim propisima.*“

Članak 23. stavak 2.

Komentar:

S obzirom na odobrene opće uvjete poslovanja od strane Agencije.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredba članka 23. stavak 2. na način da se doda druga rečenica koja glasi: „*Kada se korisnik obraća nadležnoj službi za rješavanje prigovora na broj telefona te službe, operater ima pravo snimiti razgovor korisnika s nadležnom službom u svrhu internog praćenja pružanja usluge prema korisnicima te poštivanja odredaba ovog Pravilnika o upućivanju korisnika na potrebu podnošenja pisanog prigovora.*“

Članak 23. stavak 4.

Komentar:

Interna je stvar operatora kako će ustrojiti postupak zaprimanja i rješavanja prigovora. Također svi prigovori nemaju odmah dodijeljenu osobu koja ih rješava. Također nema smisla unositi datum do kojeg treba korisniku uputiti odgovor, jer je propisan rok od 15 dana za prvi stupanj.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 23. stavak 4.

Članak 23. stavak 5.

Komentar:

Odredbom članka 23. stavak 5. predviđena je obveza operatora da u svakom pojedinom slučaju postupka prigovora u prvom stupnju mora provest i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljenu uslugu, te dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika, uključujući dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te neovlašteno korištenje od strane djelatnika operatora. Pri tome za sve navedeno, donošenje odluke i obavještanje korisnika, operator ima na raspolaganju samo 15 dana.

Smatramo da određivanje gore navedenih mjera nije u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (članak 50. stavak 4.) prema kojem je operator dužan provjeriti (samo)

iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge. Dakle, konkretne mjere kojima se provjerava iznos zaduženja ili kakvoća usluge su pravo i obveza operatora. Nadalje, nedvojbeno utvrđivanje neovlaštenog korištenja, poglavito u ovako kratkom vremenu, nije moguće u svakom pojedinom slučaju. To iz razloga što isto zahtjeva obilazak cjelokupne trase telekomunikacijskih kabela od centrale do objekta korisnika i pregled svih mogućih točaka prekida kabela, dostupnih trećim osobama, pri čemu određeni dijelovi kabela prolaze kroz privatno vlasništvo trećih osoba, pa je za provjeru istih potrebno ishoditi suglasnosti trećih osoba. Isto tako, smatramo da je provjeru ispravnosti u tehničkom dijelu moguće obavljati uvidom u tehničke baze, dokumentaciju i izvidima na teretnu. Na kraju, provjera tehničke ispravnosti na terenu, kao i provjera tehničke ispravnosti uopće, nije potrebna u svakom pojedinom slučaju, te u tom smislu nametnuta obveza nije niti financijski, niti na bilo koji drugi način, opravdana.

Prijedlog:

Predlaže se u cijelosti brisati odredbu članka 23. stavak 5. Pravilnika. Podredno, predlaže se izmijeniti tako da ista sada glasi: „*U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka, nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga će provesti administrativnu provjeru zaduženog iznosa (između ostalog provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora), te po potrebi i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanu elektroničku komunikacijsku uslugu, te dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, na ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora.*“

Na odgovarajući način potrebno je izmijeniti o članak 20. stavak 4. i 5. Dodatka 5. koji regulira postupak prigovora u odnosu na usluge s dodanom vrijednosti.

Članak 23. stavak 6.

Komentar:

Predlažemo izmjenu s obzirom da obvezna dostava dokaza uz odgovor nepotrebno opterećuje odgovore na jednostavnije prigovore. U slučaju pokretanja postupaka pred Agencijom, sudom ili drugim nadležnim tijelom za izvan-sudsko rješavanje sporova sa korisnikom operator će dostaviti sve dokaze kojima raspolaže sukladno zakonskim obvezama. Također predlažemo promjenu zadnje rečenice na način da je ista izmijenjena sukladno praksi operatora - operatori ne vode očevidnike, već vode evidencije datuma slanja odgovora korisniku.

Prijedlog:

Predlaže se brisanje druge rečenice članka 23. stavak 6. te izmjena četvrte rečenice na način da ista glasi: „*Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpreme odgovora na prigovore pretplatnika.*“

Članak 23. stavak 7.

Komentar:

Skrećemo vam pažnju na članak 49. Zakona gdje je detaljno opisano podnošenje prigovora i obveza operatora javno dostupnih telefonskih usluga u odnosu na operatora usluga s dodanom vrijednosti te obveza operatora usluga s dodanom vrijednosti glede postupanja s prigovorima. Predložena odredba pravilnika izlazi van granica navedenog članka Zakona te stoga predlažemo njezinu izmjenu. Nadalje navedena odredba Pravilnika nije primjenjiva na operatore pokretne elektroničke komunikacijske mreže kao što je npr. primjenjiva kod operatora nepokretne el. kom. mreže u slučaju predodabira.

Prijedlog:

Izmijeniti odredbu članka 23. stavak 7. tako da ista sada glasi: „*U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka, a kada se prigovor odnosi na usluge čiji davatelj je operator usluga s dodanom vrijednosti, operator izdavatelj računa je dužan prigovor pretplatnika s potpunom dokumentacijom dostaviti operatoru usluga s dodanom vrijednosti na koju se navedeni prigovor odnosi. Operater usluga s dodanom vrijednosti dužan postupiti u skladu s ovim pravilnikom te o provedenom postupku obavijestiti podnositelja prigovora i operatera koji je zaprimio prigovor.*“

Članak 23. stavak 8.**Komentar:**

Ovom odredbom propisana je obveza operatora da u slučaju podnošenja pritužbe na pisani odgovor o prigovoru, mora provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe pretplatnika te da je obvezan voditi očevidnik o datumima dostave pisanih odgovora.

Smatramo da ova odredba neopravdano dovodi do značajne neravnoteže u pravim ugovornih strana ne štetu operatora, s obzirom da apsolutno bilo koja primjedba pretplatnika, uključujući i primjerice primjedbu koja ni na koji način ne mora biti vezana s predmetnim slučajem, nameće operatoru obvezu provođenja nepotrebnih provjera.

Prijedlog:

Odredba se predlaže izmijeniti na način da ista glasi: „ *U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na pisani odgovor iz stavka 5. ovog članka, operator je dužan uzeti u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe pretplatnika, te po potrebi provesti i dodatne provjere. Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otprave pisanih odgovora na reklamacije pretplatnika.*“

Članak 23. stavak 9.**Komentar:**

Ovom odredbom predviđeno je da operator u slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora pretplatnika može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom. *A contrario* tumačenjem moglo bi se zaključiti da bez takve odluke ili mišljenja operator ne bi bio ovlašten potraživati osporavani iznos. Navedeno nema uporišta u važećim propisima, a poglavito u Zakonu o obveznim odnosima. Naime, operator mora u zastarnom roku utužiti dugovanje pred redovnim sudovima, neovisno o statusu rješavanja prigovora pretplatnika pred Agencijom, jer u protivnom gubi navedeno pravo.

Prijedlog:

Druga rečenica članka 23. stavak 9. predlaže se brisati.

Članak 23. stavak 12.**Komentar:**

Skrećemo pozornost da je u stavku 12. navedena kriva referenca na članak 8. te da bi umjesto njega trebao stajati stavak 11.

Članak 23. stavak 13.**Komentar:**

Ova obveza nije po prirodi stvari primjenjiva u odnosu na korisnike pre-paid usluga.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredba članka 23. stavak 13. tako da se iz riječi „sustavu“ dodaju riječi „ ili se korisnik na drugi način obeštećuje“.

Članak 23. stavak 14.**Komentar:**

Odredbu članka 23. stavak 14. koja definira načelnu obvezu vođenja evidencije prigovora na način da se jednostavnim postupkom mogu sakupiti odgovarajući podaci, predlažemo izmijeniti na način da se jasno definiraju podaci o kojima se vodi evidencija. U protivnom, u primjeni bi moglo doći do različitog tumačenja koji su se podaci trebali evidentirati.

Prijedlog:

Predlažemo u drugoj rečenici predmetnog stavka jasno definirati o kojim podacima treba voditi evidenciju. Temeljem dosadašnjih iskustava predlažemo da to budu sljedeći podaci: datum zaprimanja prigovora, vrsta komunikacijske usluge, razlozi prigovora, datum rješavanja te načinu rješavanja prigovora.

Članak 23. stavak 15.**Komentar:**

Predlažemo izmjenu na način da se operatori javnih komunikacijskih usluga potiču analizirati uzroke prigovora, te da ovisno o svojim tehničkim i drugim mogućnostima primjenjuju poboljšanja u pružanju svojih usluga. Također, mišljenja smo da dobru poslovnu praksu operatora ne treba pretvarati u obvezu jer to za posljedicu dovodi do suviše regulacije.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredba članka 23. stavak 15. na način da se umjesto riječi „obvezni su“ navedu riječi „potiču se“.

Članak 24. stavak 3.**Komentar:**

Ovom odredbom propisana je obveza operatora promovirati opremu i usluge koje nudi i koje bi mogle biti korisne za osobe s invaliditetom. Skrećemo pažnju da će operatori u ispunjavanju te obveze djelovati preko zajedničkih udruga a sve u svrhu zadovoljavanja potreba osoba sa invaliditetom. Također, kod operatora je razvijena visoka svijest o ispunjavanju potreba osoba s invaliditetom. U tom kontekstu operatori su svjesni postojanja Nacionalne strategije Vlade RH o izjednačavanju mogućnosti za osobe sa invaliditetom od 2007. do 2015. godine u kojoj je navedeno da će se poticati privatna tijela na informiranje i komuniciranje na način prihvatljiv osobama s invaliditetom te da će se poticati razvoj novih tehnologija. Navedena strategija ne predviđa da se operatorima nameću obveze kroz podzakonske propise kako ispunjavali ciljeve iste, već se oni u tom smislu potiču.

Prijedlog:

Predlaže se u odredbi članak 24. stavak 3. zamijeniti riječi „obvezni su“ s riječima „potiču se“.

Članak 25. stavak 4.**Komentar:**

Ovom odredbom između ostalog je utvrđena obveza operatora nuditi opremu prilagođenu za pomoć osobama s invaliditetom. Smatramo da navedena obveza nije utemeljena na Zakonu (43. stavak 1.) prema kojem je operator dužan u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih usluga osobama s invaliditetom. Nadalje, odredbu smatramo neizvršivom u dijelu koji se odnosi na obvezu osiguravanja opreme s obzirom da se operatori prvenstveno bave pružanjem usluga, a ne proizvodnjom i prodajom opreme. Slijedom navedenog operatori se ne mogu obvezati na osiguravanje takve opreme, osobito ukoliko na tržištu ista ne postoji. To naravno ne utječe na činjenicu da će operatori uvijek, kada je to moguće, poticati korištenje takve opreme. U tom smislu skrećemo vam pažnju na uređaje koji već imaju oznaku na tipkovnici potrebnu za snalaženje slijepih ili slabovidnih osoba, mogućnost pojačavanja glasnoće zvučne signalizacije, pozivanje pojedinih brojeva govorom, signalizacija dolaznih poziva ili poruka pomoću vibriranja uređaja ili svjetlosnim signalima i slično.

Istom odredbom određen je i rok od najviše 6 mjeseci za implementaciju obveze nuđenja oprema i usluga za osobe s invaliditetom. Međutim, nije određen rok za implementaciju obveze omogućavanja pretplatničkih ugovora i računa u alternativnim oblicima (obveza iz stavka 3. istog članka) što smatramo neprimjerenim s obzirom da se radi o novini koja zahtjeva određeno vrijeme za implementaciju.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredba članka 25. stavak 4. Pravilnika na način da ista glasi: „*Operatori su dužni u okviru svojih tehničkih mogućnosti nuditi usluge, te poticati korištenje opreme iz stavka 1. uvijek kada je isto moguće, kao i osigurati korisnicima mogućnost primitka pretplatničkih ugovora i računa iz stavka 3., od trenutka puštanja usluge u promet ili najkasnije u roku od 1 godine od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.*“

Članak 27. stavak 1.

Komentar:

Skrećemo pažnju Agenciji da je ova odredba neobvezujuća za operatore i da nije jasno na koji način bi isti primjenjivali navedenu uredbu s obzirom da ona nije sastavni dio hrvatskog pravnog sustava. Na ovaj način, ukoliko hrvatski operatori ne bi primjenjivali ovu uredbu s obzirom na specifičnosti hrvatskog područja glede gradnje infrastrukture te troškova iste, otvaraju se vrata negativnom učinku u javnosti glede poslovanja hrvatskih operatora i cijena roaminga za korisnike. Skrećemo pažnju Agenciji da je ova problematika bila raspravljana u više navrata tijekom 2007. godine.

Prijedlog:

Predlažemo brisati odredbu članka 27. stavak 1.

Članak 27. stavak 2.

Komentar:

Skrećemo pažnju da je Općim uvjetima poslovanja T-Mobile-a a koji su predmet članka 42. Zakona već definirano kontakt mjesto i način prijave ukradenih i izgubljenih SIM kartica, ali ne i uređaja. Prijedlog Agencije odnosi se i na blokiranje korisničke terminalne opreme odnosno radi se o uvođenju *Equipment Identity Registry* (EIR) funkcionalnosti što je operatorima trenutno nemoguće provesti te je sa pozicije cijene uređaja u posebnim ponudama vrlo upitno u smislu ekonomske opravdanosti. Drugim riječima, smatramo da je dosadašnja praksa operatora opisana u njihovim općim uvjetima dostatna sa stajališta zaštite krajnjih korisnika. Također, skrećemo pažnju da je slična inicijativa međusobnog obavještanja operatora postojala na razini EU ali da ista nije zaživjela. Nadalje, i primjena takve funkcionalnosti u praksi je upitna iz razloga što je utvrđeno kako se IMEI može brisati i mijenjati.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 27. stavak 2. u drugoj rečenici izbrisati riječi „i telekomunikacijske terminalne opreme (mobilni uređaj)“ te iz riječi „u svojoj mreži“ staviti točku i izbrisati preostali dio.

Članak 27. stavak 4.**Komentar:**

Prije svega skrećemo pažnju da se ova obveza odnosi samo na operatore u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Nadalje, skrećemo pažnju Agenciji da je T-Mobile pristupio mnogobrojnim UNICEF akcijama kojima su pokriveni postupci zaštite djece/maloljetnih osoba. Također, ova odredba predstavlja obvezu te je vrlo teško procijeniti kada je ista ispunjena. Stoga bi istu trebalo pretvoriti u poticanje operatora kod kojih postoji vrlo visoka svijest o zaštiti djece/maloljetnika. Isto tako, s obzirom na količinu sadržaja ispunjavanje ove obveze na način kako je opisano je nemoguće, a posljedično može dovesti do pokretanja postupka po članku 33. Zakona. Također, skrećemo pažnju na postojanje drugih udruga te Ureda pravobraniteljice za djecu te nadležnog ministarstva koji bi uz pomoć operatora mogli objavljivati ove informacije.

Prijedlog:

Odredba članka 27. stavak 5. predlaže se izmijeniti na način da se riječi „obvezni su“ zamijene riječima „potiču se“.

Članak 27. stavak 5.**Komentar:**

Predloženo je u skladu sa dosadašnjom praksom gdje korisnici na internetskim stranicama operatora mogu provjeriti cijene nacionalnog roaminga te u svakom trenutku nazvati službu za korisnike operatora putem koje mogu također doći do informacija o tim cijenama.

Prijedlog

Predlažemo iz odredbe članka 27. stavak 5. izbaciti dio koji se odnosi na praktični primjer usporedbe količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roaming-u.

Članak 29. stavak 6. i 30. stavak 2.**Komentar:**

U svrhu omogućavanja komunikacije operator mora izvršiti određenu rezervaciju kapaciteta mreže i numeracijskih resursa neovisno o tome koristi li korisnik usluge ili ne. Također, navedeno nije praksa u većini zemalja EU. Nadalje, skrećemo pažnju Agenciji da s obzirom da je za većinu prepaid korisnika nemoguće saznati identitet odnosno da ne postoji mogućnost da se isti vrati nepoznatim osobama tako da je prijedlog nemoguće provesti u praksi. Isto tako, ova mogućnost otvara vrata nelegalnoj trgovini SIM kartica i kartica za pozive s javnih telefonskih govornica, posebno onim koje su kupljene u promotivnim razdobljima kada se korisnicima na iznos kartice dodaje određeni iznos u kunama koji se ostvaruje kroz promet ostvaren korištenjem usluge operatora. U slučaju realizacije ove obveze taj iznos umjesto kroz potrošene minute razgovora vraćao bi se korisniku u novčanom iznosu.

Skrećemo vam pažnju na činjenicu da prva rečenica je kontradiktorna sa naslovom ovog članka koja govori o korisniku, te sa cijelim ovim člankom i pravilnikom. Osim toga kontradiktorna je definiciji pretplatnika iz Zakona te dosadašnjoj praksi kako Agencije tako i operatora. Nadalje, ista je u suprotnosti sa relevantnom ETSI normom koja prepaid korisnika ne smatra pretplatnikom. Slijedom navedenog predlažemo da se u tekstu cijelog

pravilnika napravi distinkcija između pretplatnika i prepaid korisnika jer prepaid korisnik nije pretplatnik. S tim u vezi skrećemo vam pažnju i na trajanje pretplatničkog odnosa jer sama priroda prepaid usluge nije takva da bi ona mogla trajati neodređeno vrijeme.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 29.stavak 6. točka 1. te izmijeniti odredba članka 29. stavak 6. točka 2. na način da se iz riječi „kartici“ dodaju riječi „kojoj nije istekao rok trajanja“.

Predlaže se brisati druga i treća rečenica u članku 30. stavak 2.

Članak 30. stavak 3.

Komentar:

Skrećemo vam pažnju da je navedeno nemoguće ispuniti s obzirom da je korisnik upoznat s cjenovnim sustavom operatora prilikom kupnje telefonske kartice/prepaid paketa a ne pri aktivaciji unaprijed plaćene usluge. Također skrećemo vam pažnju da se telefonska kartica/korisnički bon kupuje sa određenom tarifom te da korisnik nakon kupnje može samostalno odabrati neku drugu od ponuđenih prepaid tarifa od strane operatora.

Prijedlog:

Predlaže se u odredbi članka 30. stavak 3. riječ „aktivacija“ zamijeniti s riječju „kupnje“.

Članak 31. – Usluge pristupa Internetu

Komentar:

Odredbama članka 31. propisane je obveza operatora bez naknade instalirati na opremu korisnika sve programe koji su potrebni za identifikaciju i zaštitu od neovlaštene razmjene podataka preko korisničkog računala, odnosno u slučaju pristanka korisnika na instalaciju od strane samo korisnika, obveza dostave korisniku instalacijskog medija u iste svrhe.

Smatramo da navedene odredbe nisu utemeljene na zakonu, prvenstveno iz razloga što nameću korisniku instalaciju određenih programa koje korisnik možda i ne želi, kao i iz razloga što neopravdano nameću operatoru obvezu instaliranja određenih programa na opremu korisnika i k tome bez naknade. Isto izlazi izvan opsega obveza propisanih člankom 43. stavak 2. Zakona prema kojima je operator dužan osigurati korisnicima primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku prije početka pružanja usluga.

Nadalje, u određenim slučajevima isto neće biti moguće s obzirom da jamstva proizvođača opreme na kojoj bi se trebao instalirati odgovarajući program zabranjuju bilo kakvo rukovanje od strane neovlaštenih osoba, uključujući operatore. Posljedica obveze nametnute Pravilnikom bila bi da se korisnik u slučaju kvara opreme ne bi mogao uspješno pozivati na jamstvo.

Također, navedena obveza nije u praksi izvediva i iz razloga što svaki korisnik ima svoje postavke računala, te stoga operatori nisu u mogućnosti garantirati uvijek ispravnu instalaciju. Osim toga korisnik se može koristiti i drugim tehnologijama za prijenos podataka ADSL, WLAN stoga nismo u mogućnosti zaštititi korisnika od svih tih utjecaja jer nemamo informaciju što korisnik radi. Osobno računalo je vlasništvo korisnika i operatori nemaju mogućnosti natjerati korisnika da koristi njihov program pod njihovim uvjetima jer to u krajnjoj liniji može i onemogućiti korisnika da koristi svoju opremu.

Nadalje, autorizacija korisnika se vrši na opremi operatora, a ne na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi korisnika. Prema našim saznanjima, ne postoji program za identifikaciju

korisnika. Nadalje, ukoliko se pod pojmom programa za zaštitu od neovlaštene razmjene podataka preko korisničkog računa smatraju anti-virusni i *anti-spam* programi, ističemo da se takvi komercijalni programi plaćaju (npr. Norton Antivirus itd.) te se ne može očekivati od operatora da snosi taj trošak. Ono što je operator eventualno u mogućnosti je da korisniku na CD mediju spremi odgovarajuće trenutno raspoložive besplatne anti-virusne i *anti-spam* programe, međutim, u takvom slučaju operator ne može jamčiti zaštitu korisnika od neovlaštene razmjene podataka.

Skrećemo pažnju da mobilni uređaj ima zaštitu putem PIN broja koja služi kako za identifikaciju korisnika tako i za zaštitu od neovlaštene razmjene podataka.

Prijedlog:

Predlaže se u cijelosti brisati odredbe članka 31. stavak 1. i stavak 2. te na odgovarajući način izmijeniti stavak 3. uzimajući pri tome u obzir da se komunikacija operatora i korisnika ne odvija isključivo pisanim putem već da je moguća putem službe za korisnike i putem elektroničke pošte.

Podredno predlaže se izmijeniti odredbe članka 31. stavak 1. i 2. na način da se instalacija programa od strane samog korisnika utvrdi kao pravilo i obveza korisnika, a obveza operatora na instalaciju programa samo kao podredna mogućnost na zahtjev korisnika i uz naknadu.

Članak 35.

Komentar:

Ne postoji pravna osnova za nametanje takve obveze ovim Pravilnikom. Članak 34. Zakona, kojim je predviđen ovaj Pravilnik, odnosi se isključivo na elektroničku komunikacijsku mrežu i usluge, a ne i na infrastrukturu. Temelj za ovakvu odredbu ne postoji niti u članku 25. stavku 5. Zakona, koji predviđa samo obavijest o početku korištenja, ne predviđajući pritom dostavu nikakvih dodatnih podataka.

Prijedlog:

Slijedom navedenog prvenstveno predlažemo brisanje članka 35. Podredno ukoliko se ne prihvati prijedlog brisanja članka 35., predlažemo sljedeće:

Članak 35. stavci 1. i 2.

Komentar:

Obveza infrastrukturnog operatora da Agenciji dostavi podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi, te o trenutnom iznajmljenom i/ili slobodnom prostoru te infrastrukture, određena ovim odredbama, određena je detaljno i tehnički zahtjevno, na način da uključuje dostavu geodetskih snimki, adresa odnosno geodetskih koordinata te tehničke dokumentacije izvedenog stanja sa vidljivom namjenom i trenutnim zauzećem itd. Dodatno, sve navedeno mora biti dostavljeno u elektroničkom obliku i to u formatu definiranom od strane Agencije.

S obzirom da ispunjenje ove obveze podrazumijeva prethodnu izradu geodetskih snimki i tehničke dokumentacije, i to u elektroničkom obliku (većina postojeće dokumentacije je u papirnatom obliku), smatramo da je rok od 90 dana prekratak. Dodatan problem javlja se kod utvrđivanja trenutnog zauzeća kapaciteta kabelaške kanalizacije, koje je otežano svakodnevnim neovlaštenim upadima u kabelašku kanalizaciju. Posebno skrećemo pozornost na činjenicu da se samo u pogledu HT-a može govoriti o više od 47 tisuća kilometara podzemne infrastrukture, iz čega je očito da predviđeni rokovi nikako ne mogu biti dostatni za pravovremenu dostavu točnih podataka.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbe članka 35. stavak 1. i 2. na način da se rok od 90 dana zamijeni rokom od jedne godine.

Članak 35. stavak 1. točka 2. podtočka 2. i članak 35. stavak 3.**Komentar:**

Nejasno je na što se točno odnosi pojam „tehnička dokumentacija izvedenog stanja“ - da li na tlocrt/bokocrt o čemu T-Mobile već redovito dostavlja Agenciji podatke ili na izvedbeni projekt; problem kod izgrađene infrastrukture - postoji izvedbeni projekt koji smo „naslijedili“ za već ranije izgrađenu infrastrukturu, ali se za manje zahtjeve, npr. zakretanje smjerova i rekonfiguraciju, nije radila izmjena tog projekta, već samo tehničko rješenje.

Prijedlog:

Potrebno je detaljnije opisati.

Članak 35. stavak 3**Komentar:**

Ovaj stavak određuje rok od za dostavu dokumentacije iz prethodnih stavaka u slučajevima izgradnje, dogradnje ili proširenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Radi se o roku od 30 dana, koji se računa od dana same izgradnje, dogradnje ili proširenja.

S obzirom da je za davanje mišljenja o ispravnosti geodetske snimke isključivo nadležan katastar vodova, polazna točka za računanje navedenog roka trebao bi biti dan ovjere geodetskog elaborata u nadležnom katastru vodova.

Prijedlog:

Predlažemo izmjenu ovog stavka na način da se rok od 30 dana računa od dana ovjere geodetskog elaborata u nadležnom katastru vodova.

Članak 37. stavak 2.**Komentar:**

Pretpostavljamo da je Agencija omaškom ispustila u riječi koje su navedene u prijedlogu izmjene jer pristupni operatori ne mogu biti odgovorni za sadržaj i ponašanje operatora usluga s dodanom vrijednosti. Ukoliko se ovo odnosi na primjenu provedbenih mjera od strane operatora tada predlažemo da obveza operatora u provođenju istih bude napisana kao mogućnost koja ovisi o tehničkoj izvedivosti istih te da se produži rok od 5 radnih dana za njihovu primjenu.

Prijedlog:

Radi izbjegavanja nejasnoća iza riječi „operatora“ potrebno je dodati riječi „usluga s dodanom vrijednosti“.

Članak 37. stavak 3. i stavak 4.**Komentar:**

Skrećemo pažnju na krivu referencu.

Članak 37. stavak 5. podstavak 1.**Komentar:**

Smatramo kako je za obustavu pružanja usluga prikladnije obvezati operatora usluga s dodanom vrijednosti nego sve operatore na tržištu, posebno što je u točki 2. već predviđeno obustavljanje isplate prihoda u predviđenom slučaju. Također navedeno nije u skladu s Dodatkom 5. čl. 15. st.2.

Prijedlog:

Predlaže se izmijeniti odredbu članka 37. stavak 5. podstavak 1. točku 1. tako da ista glasi: *“1. zatražiti od operatora usluga s dodanom vrijednosti da odmah, do opoziva, blokira pristup uslugama na koje se odnose prigovori“*.

Članak 38. stavak 3.

Komentar:

Prodaja, ustrojstvo, raspored i radno vrijeme prodajnih mjesta ne predstavlja elektroničku komunikacijsku uslugu. Dodatno prodaja se ne mora odvijati isključivo putem svojih prodajnih mjesta nego i preko partnera. Također moguća su i određena odstupanja u radnim vremenima prodajnih mjesta. Stoga predlažemo brisanje ovog stavka.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 38. stavak 3.

Članak 39. stavak 1. točka 1.

Komentar:

Operator bi trebao biti obavezan u svakom slučaju izdati račun koji odgovara pravilno obračunatoj potrošnji korisnika. Predlažemo izmjenu kako je navedeno, a pojašnjenja radi. Vidi komentar uz članak 40. stavak 3.

Prijedlog:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 39. stavak 1. točka 1. na način da ista glasi „izdati račun ili teretiti račun za korištene usluge u iznosu troška koji nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg treba platiti za korištene usluge“

Članak 39. stavak 1. točka 2.

Komentar:

Nije jasna odredba na što se mislilo, odnosno o kakvoj evidenciji se radi. Ako se odnosi na količinu prometa i obračun ostvarenog prometa te detaljan ispis računa onda te evidencije operatori već vode i s njima raspolažu.

Prijedlog:

Potrebno je razjasniti da li se radi o prometnim podacima potrebnima za obračun troškova elektroničkih komunikacijskih usluga (čl.102. Zakona) ili o nekim drugim podacima.

Članak 40. stavak 1. točka 1.

Komentar:

Vezano uz poglavlje mjerenje i izvješćivanje skrećemo vam pažnju da certificiranja mjernih sustava nije praksa u EU te da je isto nemoguće provesti s obzirom na činjenicu da se mjerni sustavi mijenjaju na tjednoj osnovi kao posljedica nadogradnje bilo kojeg mrežnog elementa i sl. To drugim riječima znači da bi se mjerni sustavi certificirali svakih mjesec dana. Nadalje, operatori u svojoj organizaciji imaju tzv. *revenue assurance* odjele koji izvršavaju svakodnevnu reviziju poslovanja operatora, mreže operatora i drugih dijelova djelatnosti operatora te nadziru postupak prijenosa CDR-ova do mrežnih elemenata i dalje do obračuna i naplate kao konačne točke. Također, osim ovog internog odjela provode se i

postupci vanjske i interne revizije. Također T-HT Grupa ima implementirane SOX procese koji nameću određene parametre kakvoće obavljanja djelatnosti operatora.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 40. stavak 1. točka 1.

Članak 40. stavak 1. točka 3.

Komentar:

Nije jasno na kakva poboljšanja se misli. Smatramo kako sustavi za obračun i naplatu odgovaraju svojoj namjeni ako ispravno bilježe i obračunavaju pruženu uslugu. Daljnja poboljšanja mogu biti u cilju potrebe detaljnijeg izvješćivanja ili obrade podataka, pri čemu nepostojanje određenih mogućnosti ne može se ocijeniti na način da sustav ne odgovara svojoj namjeni. Kako su razine odstupanja pri mjerenju određene u članku 43. smatramo kako navedeno također ne bi trebalo biti predmet posebnog zahtjeva Agencije, povrh propisanog ovim Pravilnikom. S obzirom na navedeno, te dalje navedenog u stavku 5. ovog članka, predlažemo brisati ovu točku.

Podredno ako se inzistira na ovoj odredbi, prethodna poboljšanja trebaju biti usuglašena s operatorom. Vidi komentar uz članak 40. stavak 4.

Prijedlog:

Predlaže se brisati odredba članka 40. stavak 1. točka 3. Podredno predlaže se izmijeniti ovu točku na sljedeći način: „*provesti sva poboljšanja usuglašena s operatorom sukladno zahtjevu Agencije, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni, od strane Agencije.*“

Članak 40. stavak 2.

Komentar:

Nejasna je pravna osnovanost predloženog s obzirom na odredbu čl. 113. st. 1. Zakona kojim je precizno rečeno da stručni nadzor nad primjenom Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona obavlja Agencija. S tim u vezi skrećemo pažnju i na članak 44. Pravilnika, a u svezi s člankom 12. Zakona i upitnosti pravne osnovanosti izdavanja ovlaštenja neovisnoj osobi.

Prijedlog:

Slijedom navedenog predlaže se brisanje mogućnosti korištenja ovlaštene pravne osobe bilo kao nadzornika bilo kao osobe koja umjesto operatora dostavlja informacije iz ovog članka tako da članak 40. stavak 2. glasi kako slijedi: „Agencija može samostalno provesti nadzor mjerenja iz stavka (1.) i stavka (7.) ovog članka“

Članak 40. stavak 3.

Komentar:

Vidi obrazloženje pod člankom 40. stavak 2.

Prijedlog:

Predlaže se brisati riječi „ili ovlaštene pravne osobe iz članka 44. ovog Pravilnika.“

Članak 40. stavak 4.

Komentar:

Vidi obrazloženje pod člankom 40. stavak 2.

Prijedlog:

Predlaže se brisati članak 40. stavak 4.

Članak 40. stavak 5.**Komentar:**

Sukladno navedenom pod člankom 40. stavak 2. i člankom 40. stavak 1. točka 1.

Prijedlog:

Predlaže se brisati članak 40. stavak 5.

Članak 40.**Komentar:**

Jedan od parametara kakvoće koje je operator dužan mjeriti je i tzv. „*vrijeme uspostave Internet usluge*“. S obzirom da navedeno predstavlja novinu potrebno je predvidjeti određeno vrijeme za implementaciju ove obveze u sustavima.

Prijedlog:

Predlaže se u članku 40. dodati novi stavak 8. koji glasi: „Operatori su dužni započeti s praćenjem pokazatelja kakvoće *vrijeme uspostave usluge pristupa Internetu* tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika“.

Članak 42. stavak 2. točka 3.**Komentar:**

S obzirom da operator objašnjenja dostavlja uz podatke i da Agencije tek naknadno analizira iste, predlažemo izmjenu kako je navedeno.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbi članka 42. stavak 2. točka 3. izbrisati riječi: „*a Agencija prihvatila*“.

Članak 43.**Komentar:**

Skrećemo pažnju na komentar koji smo dali uz članak 40. stavak 1. točka 1. te da je sukladno tome ovaj postupak apsolutno nepoznat operatorima te stoga predlažemo brisanje cijelog članka. Podredno ako se inzistira na primjeni istog potrebno je detaljnije objašnjenje.

Prijedlog:

Predlaže se brisati članak 43.

Članak 44.**Komentar:**

Ovom odredbom predviđeno je da Agencija može nametnuti operatoru obvezu da o svojem trošku unajmi jednu od ovlaštenih pravnih osoba za ocjenu ispitivanja sustava za obračun i naplatu i/ili za mjerenje kakvoće usluge.

Navedena odredbe nije u skladu za Zakonom, poglavito s člankom 34. istog, prema kojem se Pravilnikom osobito može propisati obveza operatorima da redovito objavljuju podatke o pokazateljima kakvoće usluga te da ih dostavljaju Agenciji na njezin zahtjev. Slijedom navedenog Agencija nema zakonsku osnovu ovlastiti treće osobe da provode mjerenja kakvoće usluga operatora, a osobito ne na trošak samog operatora.

Vidi obrazloženje uz članak 40. stavak 2.

Prijedlog:

Odredba članka 44. predlaže se brisati.

Dodatak 1. Djelatnosti

Komentar:

U Prilogu 5. određene usluge pristupa internetu se smatraju uslugama s dodanom vrijednosti. Također, i u prijedlogu Plana numeriranja dial-up pristup Internetu je naveden pod uslugama s dodanom vrijednosti.

Prijedlog:

Molimo pojašnjenje kada se radi o posebnoj usluzi s dodanom vrijednosti (da li samo u slučaju dial-up-a i ako da kako će se to razgraničavati), a kada ne.

Dodatak 4. Tablica 2.

Komentar:

Navedeni pokazatelj kvalitete je definiran u dokumentu ETSI EG 202 057-3

Prijedlog:

„Omjer raskinutih veza - ETSI EG 202 057-3“

Dodatak 5. članak 4. stavak 6.

Komentar:

Skrećemo pažnju na čl. 9 st. 2. Zakona o zaštiti potrošača.

Prijedlog:

Predložemo u odredbi članka 5. stavaka 6. izmjenu prve rečenice tako da ista glasi: „*Cijene usluga moraju sadržavati iznos poreza na dodanu vrijednost.*“

Dodatak 5. članak 6. stavak 4.

Komentar:

Pojam direktne linije nije u cijelosti jasan.

Prijedlog:

Predložemo odredbu članka 6. stavka 4. izmijeniti na način da glasi: „*Ako se usluga naplaćuje po pozivu, potrebno je jasno naznačiti da se svaki poziv naplaćuje neovisno uspostavi izravne veze s operatorom usluga s dodanom vrijednosti (npr. za svako biranje broja).*“

Dodatak 5. članak 7. stavak 11.

Komentar:

S obzirom da naplatu u većini slučajeva ne rade operatori usluga s dodanom vrijednosti upitna je njena primjena, odnosno to bi značilo da bi se ta obveza prebacila na operatora koji ne pružaju te usluge i vrše obračun i naplatu.

Prijedlog:

Predlažemo da odredba članka 7. stavaka 11. glasi kako slijedi : „Zabranjeno je uspostavljanje poziva prema uslugama u terminima kad se iste ne mogu ostvariti.“

Dodatak 5. članak 8. stavak 5.

Komentar:

Nejasno je na koji način će se utvrđivati postojanje dozvole za poziv.

Prijedlog:

Potrebno pojasniti.

Dodatak 5. članak 9. stavak 1.

Komentar:

Nije obrazloženo što se točno smatra pod bezuspješnim pokušajem pozivanja. Skrećemo vam pažnju da ne postoje obračunski zapisi koji bi podrazumijevali takvu kategoriju.

Prijedlog:

Predlaže se u odredbi članka 9. stavaka 1. brisati riječi „...i bezuspješnih pokušaja“.

Dodatak 5. članak 10. stavak 1.

Komentar:

U cilju otklanjanja dvojbi tko je zadužen za objavljivanje telefonskog imenika usluga s dodanom vrijednosti, smatramo potrebnim jasno naznačiti da je to obveza svakog operatora usluga s dodanom vrijednosti.

Prijedlog:

Predlažemo u članku 10. riječi: „U javnom telefonskom imeniku za usluge moraju se ...“ zamijene riječima: „Operator usluga s dodanom vrijednosti dužan je oformiti javni telefonski imenik brojeva usluga s dodanom vrijednosti u kojem se moraju...“.

Dodatak 5. članak 11. stavak 1.

Komentar:

S obzirom da se pri određivanju strukture cijena usluga s dodanom vrijednosti iste ne određuju na način da se povrh cijene za elektroničku komunikaciju dodaje određena vrijednost, predlažemo navedenu izmjenu.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbi članka 11. stavak 1. da se uvodni dio promjeni na način da isti glasi: „Koristi koju dobiva korisnik kao rezultat uporabe usluge s dodanom vrijednosti mogu biti ali nisu ograničene na:“

Dodatak 5. članak 11. stavak 1. točka 4.

Komentar:

Odredbu smatramo nejasnom.

Prijedlog:

Potrebno pojasniti

Dodatak 5. članak 11. stavak 1. točka 6.

Komentar:

Telekonferencija ili međunarodni telefonski pozivi u većini slučajeva predstavljaju dodatne usluge operatora, ali se ne mogu smatrati uslugama s dodatnom vrijednosti. Dapače ostvarivanje međunarodnih telefonskih poziva ulazi i pod univerzalne usluge.

Prijedlog:

Predlažemo da odredba članka 11. stavak 1. točka 6. glasi kako slijedi: „*napredne komunikacijske mogućnosti*“.

Dodatak 5. članak 16.

Komentar:

Kako se u ovom slučaju radi samo o alternativnom načinu plaćanja roba i usluga, korištenjem el. komunikacijskih mreža i usluga, iste se ne mogu smatrati uslugama s dodanom vrijednosti.

To više što se u većini slučajeva radi o kupovini roba i usluga koje se ne mogu smatrati elektroničkim komunikacijskim uslugama, te se pri isporuci radi o odnosu prodavatelj-kupac koji je reguliran posebnim zakonima.

Prijedlog:

Predlaže se odredba članka 16. brisati.

Dodatak 5. članak 18. stavak 1.

Komentar:

Skrećemo pažnju da je potrebno navesti da se ova odredba odnosi na operatora s dodanom vrijednosti te da istu nije moguće primijeniti kod prepaid korisnika.

Vidi komentar za članak 7. stavaka 5. Dodatka 5.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbi članka 18. stavka 1. iza riječi „*operatora*“ dodati riječi „*usluga s dodanom vrijednosti*“.

Dodatak 5. članak 20.

Komentar:

Skrećemo pažnju na dosadašnja mišljenja Agencije koja smo zaprimili i putem kojih nam se nameće obveza vraćanja novca korisniku za usluge s obzirom da je u postupku utvrđeno da se radi o prijevartnom postupanju operatora usluga s dodanom vrijednosti bez obzira što mu je operator javnih komunikacijskih usluga već prenio iznose sukladno interkonekcijskim ugovorima. Drugim riječima dosadašnja praksa penalizira operatora javnih komunikacijskih usluga a ne stvarnog počinitelja prijevara – operatora usluga s dodanom vrijednosti nedvojbeno utvrđenih od strane Agencije.

Prijedlog:

Predlažemo u odredbi članka 20. dodati nove stavke 9. i 10. tako da iste glase kako slijedi:

„(9) Operator javnih komunikacijskih usluga neće prenijeti operatoru usluga s dodanom vrijednosti iznos iz njihovog međusobnog ugovora za vrijeme trajanja postupka iz ovog članka.

(10) Operator javnih komunikacijskih usluga ne odgovara korisnicima za pružanje usluga od strane operatora usluga s dodanom vrijednosti. Operator usluga s dodanom vrijednosti mora izvršiti bilo kakav povrat novca korisniku za usluge po završetku postupka iz ovog članka“

Dodatak 5. članak 20. stavak 4.**Komentar:**

Skrećemo pažnju na čl. 49. Zakona iz čijeg stavka 4. se može iščitati da pretplatnik podnosi prigovor ili operatoru usluga s dodanom vrijednosti ili operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

Prijedlog:

Predlažemo odredbu članka 20. stavaka 4. izmijeniti na način da se iza riječi „provjeru“ dodaju riječi: „u suradnji s operatorom usluga s dodanom vrijednosti.“

Dodatak 5. članak 20. stavci 5.**Komentar:**

Operatori usluga s dodanom vrijednosti najčešće su povezani samo s jednim pristupnim operatorom javnih komunikacijskih usluga, koji onda dalje ugovara pristup uslugama s dodanom vrijednosti s ostalim operatorima na tržištu.

Prijedlog:

Predlažemo da se odredba članka 20. stavak 5. izmijeni na način da se iza riječi „vrijednosti“ dodaju riječi „,ili u slučaju ako nije ostvaren izravni pristup među njima operatoru javnih komunikacijskih usluga koji je omogućio pristup uslugama s dodanom vrijednosti“.

Dodatak 5. članak 20. stavak 7.**Komentar:**

Skrećemo vam pažnju da naplatu i obračun usluga s dodanom vrijednosti u većini slučajeva ne rade operatori usluga s dodanom vrijednosti te da je u skladu s time potrebno definirati i slučaj umanjenja iznosa prema davatelju usluga ukoliko bi se zanemario naš prijedlog za ubacivanjem novih stavaka o odgovornosti operatora usluga s dodanom vrijednosti kako je to obrazloženo uz članak 20.

Dodatak 5. članak 20. stavak 8.**Komentar:**

Vidi komentar za članak 23. stavak 8.