

Primljeno:	22.10.2008 12:01:40		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
011-01/08-01/00007	-11		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
382-08-3			

SJEDIŠTE: Juraja Križanića 33  
42000 VARAŽDIN  
TEL: + 385 (0) 211 110  
FAX: + 385 (0) 211 110  
MOB: + 385 (0) 91 563 4104  
ŽR: 2340009-1110294926  
MB: 2277476

Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" Varaždin



d1043237

PRAVILNIK O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA, TE MJERILA KAKVOĆE  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

**PRIMJEDBE:**

**Čl. 6. točka 23.** - navedenog Pravilnika govori se o izvješćivanju Komisije o pristupu za državnim podacima.

Treba definirati odnosno pobliže odrediti koja je to komisija, kao što je to učinjeno u Zakonu o elektroničkim komunikacijama koji u članku 2. spominje Komisija EU.

Ista primjedba odnosi se i na članak 27. stavak (1) Pravilnika.

**Čl. 7. točka 2.** definira samo «pretplatnički ugovor» kojim se uređuju prava i obveze davatelja usluge i korisnika.

Prema sadašnjoj praksi smatra se da potpisani zahtjev od strane korisnika sa općim uvjetima davatelja usluge čini ugovor o pretplatničkom odnosu.

Da li znači da se primjenom novog ZEK-a od 1. 7. 2008. godine i ovog Pravilnika propisuje obavezni postupak: zahtjev, ugovor i nakon toga uključenje?.

**Čl. 8.**

Vežano za zasnivanje pretplatničkog odnosa fizičke i pravne osobe su u smislu osiguranja plaćanja usluga potpuno izjednačene. Trebalo bi u članku precizirati kako će operator moći odrediti solventnost fizičke osobe odnosno korisnika.

**Čl. 9. st. (1.) i (2.)** Kada se spominje ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga i nabraja se sve što mora sadržavati ugovor trebalo bi:

- definirati početak korištenja «osnovne» usluge – uključenje, obzirom da se u stavku 2. istog članka definira početak korištenja dodatne usluge na način da je «operator obavezan poslati pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge».

U točki 4. stavka 1. istog članka govori se o razini kakvoće usluga. Tu bi trebalo definirati kriterije za određivanje kakvoće pojedinih vrsta usluga.

U stavku 3. istog članka govori se da pravna ili fizička osoba mora osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.

Smatramo da treba u tom članku navesti norme za te uvjete.

**Čl. 10. st. 5.** koji govori da na ugovore sklopljene na daljinu na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona. Taj stavak treba točno definirati, koje odredbe posebnih zakona se primjenjuju. Kao što je to u Zakonu o zaštiti potrošača, gdje korisnik može raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku od 7 dana, da ne navodi razloge raskida.

**Čl. 13. st. 4.** koji govori o slučajevima promjene pretplatničkih brojeva, predlažemo da se doda stavak kojim se određuje da takve promjene operatori moraju izbjegavati i primjenjivati ih samo iznimno kad ne postoji niti jedna druga mogućnost bez obzira da li se radi o fizičkoj ili pravnoj osobi, a umjesto roka od 3 mjeseca, predlažemo rok od 6 mjeseci.

**Čl. 16. st. 1. točka 4.** koji govori o privremenom isključenju pretplatničke terminalne opreme i mreže ako se utvrdi da je ispunjen uvjet da pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljanje elektroničke komunikacijske usluge ni nakon prethodno poslana mu opomene. Tu bi trebalo u tom stavku dodati, da to mora biti isključivo pretplatniku dostavljena pismena opomena.

**Čl. 20.** govori da u slučaju postojanja povoljnijeg cjenovnog paketa za korisnika, da operator o tome mora obavijestiti korisnika. Predlažemo da umjesto mora bude riječ može obavijestiti korisnika, a da promjenu cjenovnog paketa operator može izvršiti samo nakon uredno zaprimljenog i potpisanog zahtjeva korisnika.

**Čl. 21. st. 2.** vezano za zaštitu od zloraba i prijevара u komunikacijskim uslugama, treba dodati, da su operatori dužni bez naknade, a na pismeni zahtjev pretplatnika dostaviti pretplatniku podroban ispis računa.

U stavku 3. istog članka koji govori da je operator dužan omogućiti pretplatniku na njegov zahtjev i bez naknade zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed prihvaćeni limit.

Trebalo bi ostaviti mogućnost zabrane određene vrste poziva po pismenom zahtjevu pretplatnika bez obzira na visinu troška u prethodnom računu ili postavljenom ili nepostavljenom limitu.

**Čl. 23. st. 3.** treba ispraviti: preporučenom poštom/pošiljkom.

U stavku 9. istog članka koji govori da u slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije operator mora zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom.

U tom stavku bi trebalo definirati tko obavještava operatora da je korisnik podnio zahtjev za rješavanje spora Agenciji ili kasnije pokrenu sudski spor tj. nastavio žalbeni postupak.

Predlažemo da se u svim točkama gdje se govori o rokovima za podnošenje prigovora i reklamacije korisnika, kao i za odgovore operatora i Agencije to provodi prema odredbama ZEK-a, i dodati da je Agencija dužna u odgovoru korisniku dati uputu o pravnom lijeku.

**Čl. 35. st. 1.** koji govori o telekomunikacijskoj infrastrukturi da je operator obavezan u 90 dana od stupanja ovog Pravilnika na snagu dostaviti podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i to za kabelsku kanalizaciju.

Ukoliko ne postoji u potpunosti izrađena tehnička dokumentacija za takvu kanalizaciju, Pravilnikom bi trebalo predvidjeti sankcije.

**Čl. 38.** koji govori o kakvoći usluge, napominjemo da bi trebalo definirati kriterije za određivanje kakvoće usluge, a vezano za odlaganje kvarova i smetnji u Pravilniku bi trebalo propisati da su operateri dužni voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika, kao što su npr. domovi za starije i nemoćne osobe, domovi za invalidne osobe, kao i starije i invalidne osobe koje žive same u kući ili u stanu.

**Čl. 42.** koji govori o objavi podataka o kakvoći usluge dosta je nejasno formuliran.