

Zagreb, 16. listopada 2008.

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

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (u nastavku: prijedlog Pravilnika), ovim putem dostavljamo naše komentare i obrazloženja prijedloga za izmjenama danim u priloženom dokumentu izmjena prijedloga Pravilnika:

**1. Članak 2. točka 11.**

Predlažemo preciznije definirati omjer raskinutih veza, kao broj raskinutih veza u odnosu na ukupni broj veza.

**2. Članak 4.**

Ukoliko će i postojeći operatori biti obvezni poslati prethodnu prijavu Agenciji, u smislu nastavka obavljanja svojih djelatnosti, potrebno je prilagoditi obrazac iz Dodatka 1. ovog prijedloga Pravilnika na način da se putem tog obrasca može izvršiti prethodna prijava i za postojeće operatore, obzirom da se u predloženom obrascu navode samo mogućnosti najave početka, promjene ili završetka obavljanja elektroničke komunikacijske usluge.

**3. Članak 7. stavak 3. točke 4. i 5.**

Predlažemo da se obrasci kao forme izbace iz sadržaja Općih uvjeta poslovanja (dalje u tekstu: „OUP“) kako se ne bi opterećivao sam sadržaj OUP, s obzirom da su obrasci različiti za pojedine usluge i da postoji velik broj obrazaca, obzirom na velik broj i ponuđenih usluga na tržištu. Smatramo da je prikladnije u OUP opisati sadržaj bitnih dijelova zahtjeva, iz razloga što bi OUP trebali biti generički dokument koji pokriva osnovne uvjete pružanja svih usluga, a zatražena usluga koju korisnik zahtijeva će dodatno imati posebni obrazac, cijene i uvjete korištenja, pa pojedinom pretplatniku nije potrebno imati u okviru OUP sve obrasce, cijene i uvjete korištenja koji se primjenjuju za ostale usluge.

#### **4. Članak 7. stavak 3. točka 8., prva alineja**

Smatramo nepotrebnim navoditi da je operator obavezan davati posebna pojašnjenja u slučajevima prigovora na brzine prijenosa podataka, budući se svaki prigovor mora rješavati s posebnom pažnjom i sukladno pravilima postupanja u prigovorima mora se utvrditi njegova osnovanost sukladno tehničkim mogućnostima operatora. Prema tome, mišljenja smo da je nepotrebno posebno naglašavati postupak rješavanja prigovora koji se odnosi na brzine prijenosa podataka.

#### **5. Članak 7. stavak 3. točka 8., treća i četvrta alineja**

U smislu smanjivanja opsega OUP i osiguranja preglednosti i razvidnosti OUP za prosječnog korisnika, predlažemo da se navedene alineje izbace iz sadržaja OUP. Smatramo da je prikladnije zadržati navedene obveze koje se tiču detaljnog opisa posebnih ponuda i paketa, u uvjetima korištenja pojedinih paketa i usluga, što je u potpunosti sukladno dosadašnjoj praksi te su korisnici na isto sasvim naviknuti. Također, nemoguće je unutar jedinstvenih OUP osigurati i pregled cjelovitog cjenovnog sustava, pošto isti posebno objavljujemo sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: „ZEK“). Korisniku će uvjeti korištenja biti dostupni za konkretnu uslugu koju je zatražio ili koju koristi, te nije potrebno u OUP imati uvjete korištenja za ostale usluge koje korisnik nije zatražio.

#### **6. Članak 7. stavak 4.**

Obzirom da sadržaj komunikacije nije predmet ZEK-a, ova odredba nije prikladna, i treba je svakako detaljizirati u prijedlogu Pravilnika i pojasniti na što se konkretno odnosi, jer ista potencijalno donosi dvojaka tumačenja i moguće izbjegavanje izvršenja obveza od strane obveznika po ovom Pravilniku.

#### **7. Članak 9. stavak 3.**

Predlažemo definirati da karakteristike terminalne opreme moraju biti sukladne tehničkim specifikacijama mrežnih sučelja, javno objavljenih na Internetским stranicama svih operatora.

#### **8. Članak 9. stavak 5.**

Predlažemo da se točno specificiraju oblici u kojima moraju biti dostupni pretplatnički ugovori, te na što se odnosi njihova dostupnost kako bi se izbjeglo nepotrebno kompliciranje procedura oko oblika obrazaca i njihove dostupnosti pretplatnicima s posebnim potrebama. Također, ukoliko bi svaki operator izradio/osigurao obrasce pretplatničkih ugovora prema vlastitom nahođenju, vrlo je moguće da će neki od operatora u potpunosti a neki samo djelomično prilagoditi obrasce potrebama slijepih i slabovidnih osoba, te time izgubiti eventualnu kompetitivnost na tržištu.

#### **9. Članak 9. stavak 6.**

Predlažemo da se rok za obavješćivanje definira fleksibilnije, odnosno da se odredi najmanje 8 dana prije isteka probnog razdoblja.

#### **10. Članak 12. stavak 2.**

Smatramo da predložene odredbe nisu u skladu sa ZEK-om Čl. 42. st.8., koji definira da se izmjene OUP i cjenovnih sustava komuniciraju samo pretplatnicima, koji su definirano kao korisnici koji su sklopili ugovor za pojedine elektroničke komunikacijske usluge.

Naime, pre-paid korisnicima, za koje u pravilu operatori ne znaju podatke o adresi i imenu i prezimenu ili nazivu korisnika, izmjene OUP i cjenovnih sustava mogle bi se komunicirati samo i jedino putem SMS-a. Pri korištenju SMS-a za slanje takvih obavijesti, izuzetno je upitno da li će poruka biti primljena baš od strane korisnika kojemu je ista bila



namijenjena, a dodatno, zbog poznatog ograničenja SMS poruke do 160 znakova i postojanja nepobitne količine mobilnih uređaja starije generacije, vrlo je vjerojatno da se putem SMS-a ne mogu jasno i u cijelosti poslati korektne informacije prepaid korisnicima, posebice, prilikom većih izmjena cjenovnih sustava. Još osjetniji problem nastaje kod operatora javne nepokretne komunikacijske usluge koji pružaju usluge odabira operatora (CS) i koji također sa svojim korisnicima nemaju sklopljene ugovore, niti znaju točne adrese i nazive korisnika, a dodatno, nisu im u mogućnosti isporučiti obavijesti SMS-om.

Iz ovdje navedenih razloga, molimo da se obveza obavješćivanja korisnika o promjenama OUP i cjenovnih sustava ograniči sukladno ZEK-u, samo na korisnike koji usluge plaćaju po ispostavljenom računu, odnosno, post-paid pretplatnicima.

#### **11. Članak 14. stavak 5.**

Uz dodatak koji smo predložili, predlažemo da se pojasni kontekst ove odredbe, budući da je stavkom 1. općenito određena mogućnost prijenosa pretplatničkog odnosa bez obzira da li je novi pretplatnik član obiteljskog kućanstva ili nije. Smatramo potrebnim pojasniti da li je prijedlog dan u smislu neke posebne situacije, i da li je za prijenos pretplatničkog odnosa temeljem ove odredbe potrebna suglasnost novog pretplatnika ili je dovoljan samo zahtjev postojećeg pretplatnika da se pretplatnički odnos prenese na člana njegovog kućanstva bez suglasnosti novog pretplatnika?

#### **12. Članak 14. stavak 6.**

Predlažemo da se ograniči pravo najmoprimca da zatraži prijenos broja, odnosno da primatelj broja ima mogućnost odbiti takav zahtjev, obzirom da bi dozvoljavanje mogućnosti najmoprimcu da prenese broj u mrežu drugog operatora donijela moguću direktnu štetu stvarnim vlasnicima pretplatničkog odnosa.

#### **13. Članak 16. stavak 3.**

Predlažemo da se kao referentni datum za računanje rokova kod procedure privremenog ili trajnog isključenja uzima dan dostavljanja opomene, pod kojim se podrazumijeva da je korisnik zaprimio opomenu u roku od 3 radna dana nakon izdavanja iste.

Ove promjene je nužno uvesti zbog praktičnih problema kod primjene procedure, a koje se svodi na potrebu vođenja dodatne evidencije o danu dostavljanja opomene i to za svaku pojedinačnu opomenu. Izuzetno je teško pratiti evidenciju o datumima dostavljanja pojedinačnih opomena, pošto mnogi korisnici mogu na uopćene načine izbjegavati primitak opomena, te time blokirati cjelovite procedure opominjanja. Smatramo da je u datom trenutku nepotrebno uvoditi nove procedure jer su korisnici u zadovoljavajućoj mjeri upoznati s postojećim procedurama kao i s činjenicom da samim danom dospijeca računa mogu nastati posljedice vezano za isključivanje nekih usluga.

Dan dostave opomene je stoga potrebno preciznije odrediti, te je potrebno izbjeći da se dan dostavljanja opomene na bilo koji način dokazuje potvrdom strane korisnika jer to otvara prostor za manipulacije i zlouporabe.

Nadalje, smatramo potrebnim razjasniti da operatori također imaju mogućnost da i prije privremenog isključenja kojemu je uzrok neplaćanje računa, mogu provesti isključivanje usluga korisnicima za koje postoji sumnja da vrše zlouporabe odnosno da nemaju namjeru podmiriti račun za korištenje usluga.

Smatramo da je potrebno izbaciti dio stavka u kojem se definira da privremeno isključenje podrazumijeva omogućavanje dolaznih poziva i određenih vrsta odlaznih poziva prema hitnim službama i službi za korisnike. Naime, ovakvo djelomično ograničenje poziva nije moguće prilikom privremenog isključenja zbog neispravnosti korisnikove terminalne opreme, kada pretplatnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda, kod obavljanja radova u mreži i u slučajevima sudskih odluka kada bi se privremeno isključenje trebalo



provести na način da se isključe sve usluge. Istovremeno imamo problem što je neophodno korisniku prilikom privremenog isključenja isključiti i mogućnost primanja dolaznih roaming poziva. Temeljem ovdje navedenih činjenica smatramo da je potrebno izbaciti predloženu detaljnu razradu blokiranja određenih vrsta dolaznih i odlaznih poziva.

#### **14. Članak 17. stavak 3.**

Predlažemo da se prilikom privremenog isključenja ograniči pravo primanja dolaznih poziva samo na pozive iz nacionalnih mreža, odnosno da se ne omogućuju dolazni pozivi dok se korisnik nalazi u roamingu jer je za primanje takvih poziva predviđena naknada temeljem koje mogu nastati izuzetno veliki dodatni troškovi i bitno uvećan rizik naplate istih.

#### **15. Članak 18. stavak 2. točka 2 i 4.**

Predlažemo da se najmanji trošak poziva poveže s obračunskim jedinicama, što je važno kada unutar jednog poziva postoji razlika između cijene i načina obračuna između prve i sljedećih obračunskih jedinica.

#### **16. Članak 19.**

Budući je nesporno da Agencija ima ovlasti kreirati obrasce korištenja (pretpostavljamo se da se misli na predefinirane košarice usluga), smatramo da je potrebno omogućiti da u kreiranju istih sudjeluju i operatori, te također naglasiti obvezu operatora da te obrasce koristi za potrebe obavješćivanja svojih korisnika.

#### **17. Članak 20.**

Ispunjenje predložene obveze praćenja navika korisnika u prvom redu ovisi o postojanju realnih tehničkih mogućnosti svakog operatora i politici pojedinog operatora kako biti što kompetitivniji na tržištu.

U situaciji kada operatori broje i više od dva milijuna korisnika, vrlo je kompleksno provoditi postupke dodatne obrade podataka unatrag godinu dana, a implementacija dodatnih sustava je izuzetno skupocjena, obzirom da se ovdje zahtjeva obrada prometnih podataka za ogroman broj korisnika za razdoblje od 12 mjeseci. Samo za usporedbu, obrada jednomjesečnog prometa svih postpaid korisnika (500.000) uzima nekoliko dana. Nepremostiv problem predstavlja zakonska obveza dobivanja prethodne privole svih korisnika za takvu obradu prometnih podataka i najavu o kojim se prometnim podacima radi te svrsi obrade. Ovakva komunikacija može biti shvaćena kao izravni marketing, sukladno ZEK-u. Tek eventualnim dobivanjem privole korisnika uz naše prethodno objašnjenje korisniku o svrsi obrade njegovih prometnih podataka, teoretski se može krenuti s obradom jednogodišnjih podataka, te bi na taj način prve rezultate ove obveze polučili u 2010. godini.

Također vrlo je neobjektivno i upitno da li operator može za svakog pojedinog korisnika ocijeniti povoljniji cjenovni paket posebno zbog raznih opcija koje su dostupne korisnicima, te smatramo da prvenstveno korisnik mora biti mjerodavan ocijeniti da li je nešto povoljnije za njega ili nije, a ne da to radi netko drugi u ime korisnika putem raznih automatiziranih procedura. Promjena tarifnog paketa može korisniku deaktivirati određene željene opcije koje nisu obuhvaćene unutar novoodabrane tarife te time uzrokovati korisniku uvećane troškove, suprotno smislu ove odredbe. Nadalje, promjena tarifnog paketa će vrlo vjerojatno navesti korisnika na promjenu navika korištenja usluga, u smislu povećanja potrošnje, što može biti predmet pritužbi korisnika koje će opterećivati službe za korisnike, pa i samu Agenciju.

U krajnjem slučaju, tarifni modeli koji su dostupni na tržištu, već su kreirani prema navikama korištenja većine korisnika koje su bile dostupne za analitičko promatranje, upravo da bi se korisnicima omogućio odabir najbolje opcije. Korisnicima su dostupne sve informacije o cijenama usluga kako bi sami mogli provjeriti potrošnju i napraviti odabir

najpovoljnije tarife, a ukoliko je to potrebno, za stručnu pomoć se u svakom trenutku mogu pozivom obratiti službi za korisnike.

Sukladno navedenom, predlažemo da se predložena obveza redefinira na način da operator ima pravo predlagati promjenu cjenovnih paketa u smislu da je za isto dana privola korisnika i da to korisnik prihvaća, odnosno da se dostavljanje informacija može vršiti temeljem zahtjeva korisnika, a ne da se radi o obvezi koju operator ima prema svakom korisniku.

Ovaj članak ne smije biti obveza operatorima, već kompetitivna prednost pojedinih operatora koji brinu o zadovoljstvu svojih korisnika.

#### **18. Članak 21. stavak 1. točka 1.**

Predlažemo ukidanje obveze nadziranja ponašanja korisnika, odnosno da isto ostane definirano kao preporuka ili mogućnost postupanja operatora prema korisniku, pošto je izvršenje ove obveze vrlo upitno po pitanju pravovremenosti reakcije operatora u cilju zaštite interesa pojedinih korisnika.

Radi se o problematici implementacije „real-time billing“ platforme koja još nije instalirana u nijednom operatoru s većim brojem korisnika da bi u stvarnom vremenu pratila neuobičajena ili iznenadna povećanja količine korištenja usluga. Implementacija takve platforme iziskuje ogromna ulaganja i dugi period implementacije.

Poseban i nerješiv problem u praksi predstavljaju i najkarakterističiji uvećani troškovi korisnika, a to su troškovi nastali korištenjem međunarodnih roaming usluga, za koje nije moguć obračun u stvarnom vremenu, jer se podaci o roamingu skupljaju određeno duže vrijeme na međunarodnoj međuoperatorskoj razini.

#### **19. Članak 21. stavak 1. točka 2.**

Smatramo potrebnim omogućiti operatoru da, u slučaju kad se ne pribavi suglasnost korisnika za obustavu usluga, u posebnim okolnostima radi zaštite korisnika od daljnjeg povećanja duga i zaštite samog operatora od rizika naplate tih dugova, ipak može obustaviti usluge. Korištenje roaming usluga može u kratkom, za reakciju nedovoljnom, vremenu korisniku stvoriti velike neželjene troškove, te je iz tog razloga neophodno da operator samostalno odlučuje o obustavi usluga.

#### **20. Članak 21. stavak 2.**

Predlažemo precizirati da se podroban ispis računa dostavlja temeljem zahtjeva pretplatnika, sukladno ZEK-u.

#### **21. Članak 21. stavak 2. točka 1.**

Predlažemo da se na detaljnom ispisu računa, za dolazne pozive i tekstualne poruke u roamingu omogući prikazivanje nepotpunih podataka o pozivajućem broju ukoliko za prikaz punog broja nema tehničkih mogućnosti i dopuštenja korisnika.

#### **22. Članak 21. stavak 2. točka 3.**

Predlažemo da se na detaljnom ispisu navodi pristupni operator u čijoj se mreži nalazi operator usluga s dodanom vrijednosti, budući da operator mreže gdje nastaje poziv nema saznanja o operatorima usluga s dodanom vrijednosti koji su spojeni na druge mreže u kojima završava poziv.

#### **23. Članak 22. stavak 2.**

Predlažemo da se svakako uzme u obzir da je predmetnu obvezu u prvom redu moguće ispuniti na način da se ostvari govorni kontakt sa službom za korisnike operatora koja će slabovidnim i slijepim osobama izravno dati odgovarajuću informaciju i interpretaciju računa.

#### **24. Članak 22. stavak 4.**

Smatramo da račun u elektroničkom obliku može u potpunosti zamijeniti ispisani račun, a to bi pogodovalo efikasnijoj komunikaciji i pojednostavljenju procedure izdavanja i dostave računa prema korisnicima. Praksa uvođenja elektroničkog oblika računa za usluge je sve zastupljenija u zemljama EU, s punim odobravanjem korisnika.

#### **25. Članak 23. stavak 5.**

Smatramo da nije realno i objektivno nametati obvezu operatorima da provjeravaju terminalnu opremu svojih korisnika, što se posebno odnosi na pokretne mreže gdje postoji različita oprema koju korisnici sami nabavljaju, vrlo često direktnim uvozom ili kupnjom u trgovinama drugih roba i usluga i odgovorni su za njeno ispravno funkcioniranje. Odgovornost operatora je prihvatljiva za domenu mreže i priključnu točku, ali je svakako neprihvatljiva za domenu terminalne opreme, te stoga predlažemo brisanje predmetne odredbe.

#### **26. Članak 24. stavak 2.**

Zbog činjenice da danas postoji velik broj raznih udruga za invalide, i velik broj operatora, jedna zajednička organizacija operatora mora pokrenuti savjetovanja s udrugama invalida, stoga predlažemo da se savjetovanje provodi putem udruge telekomunikacijskih operatora i davatelja usluga pri HGK.

#### **27. Članak 25. stavak 1.**

Predlažemo da se ponuda posebne opreme prilagođene za pomoć osobama s invaliditetom uvjetuje postojanjem tehničkih mogućnosti i dostupnosti takve opreme na tržištu.

#### **28. Članak 25. stavak 4.**

Predlažemo ublažiti ovu obvezu i ukidanje čvrstih rokova ispunjenja obveza jer operatori ne mogu biti jedini odgovorni za nabavu i uvoz opreme za korisnike s posebnim potrebama, budući postoje i druge ovlaštene pravne osobe koje se bave stavljanjem opreme na tržište. Također, operatori mogu pokrenuti nabavku potrebne prilagođene terminalne opreme tek po definiranju zahtjeva na istu od strane predstavnika udruga osoba s invaliditetom.

#### **29. Članak 26. stavak 2.**

Predlažemo ublažiti ovu obvezu i ukidanje čvrstih rokova ispunjenja obveza jer operatori ne mogu biti jedini odgovorni za implementaciju opreme i usluga za korisnike s posebnim potrebama, budući postoje i druge ovlaštene pravne osobe koje se bave stavljanjem opreme na tržište i ustanove koje npr. prihvaćaju i obrađuju pozive u hitnim slučajevima. Također, operatori mogu pokrenuti nabavku potrebne prilagođene terminalne opreme i prilagode vlastitih usluga tek po definiranju zahtjeva na iste od strane predstavnika udruga osoba s invaliditetom.

#### **30. Članak 27. stavak 2.**

Smatramo da je ova obveza neprimjerena jer je realno vrlo otežano blokirati mobilne telefone budući da ne postoji čvrsta poveznica između SIM-a i IMEI-a (korisnik može mijenjati mobilne telefone i zadržati istu SIM karticu, kod otključavanja mobilnih telefona korištenjem određenih SW aplikacija mijenja se IMEI kod, te veći broj mobilnih telefona ima jednak IMEI i sl.). Budući da najveći rizik za nastanak štete korisnicima, proizlazi iz otuđenja/gubitka SIM kartice (nemogućnost pozivanja, primanje i slanje neželjenih poruka i poziva osobnog sadržaja, te nastanak troškova) predlažemo da se konkretna obveza ograniči isključivo na blokiranje SIM kartice.

### 31. Članak 30. stavak 2.

Smatramo da se u slučaju unaprijed plaćene usluge kakva je pre-paid usluga u pokretnim mrežama, ne radi o pretplatničkom odnosu sukladno ZEK-u, pa stoga predlažemo promjenu teksta.

Vezano za povrat neiskorištenih sredstava na računu smatramo da je predložena procedura nepotrebna iz razloga što svaki korisnik ima mogućnost planirati i potrošiti uplaćeni iznos do kraja, a posebno je pravno nesigurno tko bi bio ovlašten podnijeti zahtjev za povrat sredstava, gdje bi se zahtjev podnosio i kome bi se ta sredstva isplaćivala, s obzirom da u pravilu ne postoji čvrsta poveznica između identiteta osobe koja koristi pojedinu pre-paid SIM karticu, odnosno nadplaćuje povezani korisnički račun, i same SIM kartice (samo manji dio pre-paid korisnika su registrirani korisnici). Nadalje, pre-paid bonovi se prodaju putem različitih prodajnih kanala na veleprodajnoj osnovi pa bi se zahtjev za isplatu trebao podnositi na mjestima na kojima se pre-paid bonovi prodaju, ujedno i radi pravilnog obračuna PDV-a. Vezano za elektroničke bonove, postoji velika mogućnost zlouporaba i manipulacija dokazima o preuzimanju bonova.

Nadalje, postoje razne promotivne akcije u kojima se dodjeljuje dodatni iznos na plaćenu vrijednost bona, pa je potrebno i to uzeti u obzir pri eventualnom povratu sredstava. Sukladno navedenom, u prvom redu predlažemo da se navedena odredba briše iz prijedloga Pravilnika jer postoje realni problemi s provedbom ove odredbe, te podredno da se obavezno preciznije formulira primjenjiva procedura na način da se definira:

- tko je ovlašten zahtijevati povrat sredstava – problem polaganja prava na povrat neiskorištenog iznosa u slučajevima kada treća osoba kupi elektronički bon korisniku aktiviranjem dodatnih kodova koje nude operatori;
- potrebna dokumentacija, identifikacija podnositelja zahtjeva i dokazi, obveza prilaganja računa kao dokaza kupnje elektroničkog prepaid bona;
- mjesto na kojima se podnosi zahtjev s obzirom na način/mjesto kupnje pre-paid bonova;
- način isplate i rokovi isplate.

Isto tako, a ukoliko Agencija ipak ocijeni da je potrebno zadržati odredbu u Pravilniku, predlažemo da se ona redefinira kako bi se povrat sredstava omogućio samo u slučaju kada do prekida korisničkog odnosa nije došlo krivnjom korisnika sukladno članku 17. prijedloga Pravilnika, pa bi promijenjena rečenica glasila:

„U slučaju raskida pretplatničkog odnosa ako do istoga nije došlo krivnjom ili namjerom korisnika u skladu s člankom 17. ovoga Pravilnika, korisnik ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa, uz obvezu prilaganja zahtjevu za povratom i računa kao dokaza o kupnji prepaid bona.“

Moramo naglasiti da su korisnici u svakom slučaju upoznati s uvjetima korištenja i nadoplate pre-paid računa, a vezano za izvješćivanje korisnika o mogućnostima korištenja broja i stanju računa, takve informacije se korisnicima već dostavljaju putem SMS poruka kao upozorenja o isteku valjanosti računa, odnosno prilikom započinjanja poziva putem glasovne poruke koja upućuje korisnika na nadoplatu računa kako bi se omogućilo započinjanje poziva i zadržavanje korisničkog pre-paid broja.

Prema Direktivi EU o elektroničkom novcu, operatori imaju potpuno pravo zaračunati naknadu za operativne troškove povrata neiskorištenog iznosa, te time umanjiti iznose koje bi eventualno vraćali korisnicima. Ovdje dolazimo do praktične situacije da bi korisnik prilikom davanja zahtjeva za povratom neiskorištenog dijela računa morao u pojedinim slučajevima čak i doplatiti određen iznos operatoru bez da mu se isplati traženi iznos povrata.





Unutar neiskorištenog iznosa prepaid računa mogu se nalaziti i iznosi koje je korisniku uplatio sam operator kao nagradu za lojalnost ili u sklopu određene usluge. U ovakvim slučajevima postoji opravdana sumnja u opasnost pojave frauda kada bi korisnici tražili isplatu gotovine za iznose na elektroničkom bonu koje im je operator uplatio. Naglasit ćemo da nije moguće odrediti da li je korisniku preostali iznos ostao iz iznosa kojeg je sam uplatio ili iz iznosa kojeg mu je uplatio operator ili treća osoba.

Također, u ovoj situaciji povrata neiskorištenog iznosa, pojavit će nam se izuzetno velik problem Zakona o PDV-u.

U cijelosti gledano, obveza povrata neiskorištenog iznosa na računu koje se plaćaju unaprijed je neizvediva u praksi, tim više ako poštujemo činjenicu da je svaki korisnik prilikom kupnje bona i nadoplate računa detaljno upoznat s trajanjem kartice bona iz sigurnosnih razloga, te korisnici kupnjom bona pristaju na dane im uvjete korištenja.

### **32. Članak 30. stavak 4.**

Smatramo da nametanje obveze besplatnih poziva prema službi za korisnike nije utemeljeno u ZEK-u, te stoga predlažemo da se predmetna odredba briše.

### **33. Članak 31. stavak 1., 2. i 3.**

Smatramo da je predložena procedura vrlo kompleksna i da je u stvarnosti vrlo teško provediva. Iako je zaštita korisnika koji pristupaju internetu potrebna i važna, prebacivanje gotovo kompletne odgovornosti za zaštitu korisnika na operatora, smatramo neutemeljenom. Potrebno je precizirati proceduru odvojeno za različite vrste usluga pristupa internetu i različite mreže, s obzirom na posebnosti pojedine mreže i usluge. Na primjer, mobilni telefon može služiti kao modem putem kojeg se stolno računalo spaja na internet pa to znači da bi operatori trebali vršiti instalaciju programa na stolno računalo korisnika, na lokaciji koju korisnik odabere, ili bi korisnici donosili računala na lokaciju operatora koji bi trebali instalirati programe. Također, putem mobilnih telefona je moguć pristup internetu ali nije u svakom slučaju moguća instalacija programa kako je to predviđeno prijedlogom Pravilnika. Također je potrebno voditi računa o tome da korisnici mijenjaju terminalnu opremu, što sve zajedno može dovesti do velikog opterećenja poslovanja operatora koje nije opravdano i nemogućnosti davanja osiguranja i zaštite. Predlažemo da se navedeni stavci redefiniraju i prilagode načinu aktivacije i korištenja internet pristupa po pojedinim mrežama kako bi se isti prilagodili stvarnim uvjetima i postigao smisao i zaštite korisnika.

### **34. Članak 31. stavak 4.**

Smatramo nepotrebno navoditi da je operator obvezan bilježiti podatke o IP adresama u slučajevima prigovora na račun za uslugu korištenja pristupa internetu, budući se svaki prigovor mora rješavati s posebnom pažnjom i mora se utvrditi njegova osnovanost sukladno tehničkim mogućnostima operatora. Prema tome, mišljenja smo da je nepotrebno posebno naglašavati postupak rješavanja prigovora koji se odnosi na prigovor o korištenju računa za pristup internetu, tim više da podaci o IP adresama ne moraju nužno biti autentični i točni, te sami po sebi korisnicima ne daju željenu informaciju.

### **35. Članak 32. stavak 1.**

Predlažemo da se tekst definira neutralno i da se uspostavi poveznica na Plan numeriranja u kojem su definirani određeni pozivni brojevi i njihova namjena.

### **36. Članak 35.**

Smatramo da je predmet ovog članka potrebno u prikladnijem obliku regulirati u Pravilniku o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, uz sljedeće napomene:



- rok od 90 dana iz stavka 1. je prekratak i nije realno ostvariv, posebice za poznate vlasnike ili polagatelje prava na vlasništvo nad kabelskom kanalizacijom;
- postoji veći broj pravnih osoba, daleko izvan okvira operatora ili davatelja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, koje posjeduju infrastrukturu, i koje se trebaju prilagoditi obvezama koje su predložene što se tiče sređivanja stanja i dokumentacije posebno za kabelsku kanalizaciju;
- nije precizirano koja infrastruktura predstavlja antenski stup (primjer semafora na kojem se nalazi antena za R/WLAN – da li je i to antenski stup?);
- trenutno zauzeće stupa nije nigdje evidentirano jer se radi na principu „*case by case*“, te se za svaku novu instalaciju mora izaći na teren i analizirati da li ima prostora za dodavanje nove opreme, a obzirom na dimenzije i težinu antena koje bi se naknadno postavljale;
- vezano za zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu, da li je svaka pravna osoba koja obavlja elektroničke komunikacijske usluge u obvezi opisa svih svojih građevina (da li svaki ULL operator mora opisati svaki svoj čvor?);
- postoji znatan dio infrastrukture koji nije evidentiran i gdje nisu riješeni tehnički detalji ili pravni odnosi, te bi velik dio infrastrukture bio nezabilježan ovakvom evidencijom;
- za antenske stupove nije definirano kako se vrši procjena i kako se izražava slobodni prostor te da li se uzima u obzir postojanje planova za korištenje infrastrukture vlasnika predmetne infrastrukture.

Predlažemo da se u svrhu realizacije ovih obveza primarno odredi format za dostavu podataka i definiraju potrebni pokazatelji, a da se nakon toga odredi primjereni rok u kojem bi se operatori obvezali na dostavu podataka. Nije primjereno odrediti rokove za dostavu podataka dok nisu usuglašeni obrasci ni način izražavanja pojedinih pokazatelja.

Slijedom gore navedenih argumenata predlažemo da se ovaj članak izbací iz ovog prijedloga Pravilnika.

### **37. Članak 41. stavak 1.**

Predlažemo ublažiti obvezu usporedivosti mjerenja kakvoće usluga i usporedivosti sustava za obračun i naplatu, uvjetno s obzirom na postojanje tehničkih mogućnosti kod pojedinih operatora.

### **38. Članak 42. stavak 2. točka 4.**

Smatramo neprihvatljivim da se ostavi otvorena mogućnost proizvoljnih promjena podataka u okviru izvješća o kakvoći usluga, te predlažemo da se konkretna izvješća u potpunosti definiraju sukladno ETSI normama i usuglase prije podnošenja prijave bez mogućnosti naknadnih promjena.

### **39. Članak 43. stavak 1.**

Predlažemo promjenu teksta na način da se definira da se mjerenje troška provodi sukladno ETSI preporukama bez da se navode točke 1. do 4.

### **40. Članak 43. stavak 3.**

Predlažemo promjenu teksta na način da se mjerenje ostalih troškova provodi sukladno ETSI preporukama bez da se navode točke 1. do 3.

### **41. Dodatak 1.**

Predlažemo da se u formu prethodne obavijesti uz riječ operator doda i „davatelj usluga“ kako bi se pokrile javne usluge koje se pružaju od strane davatelja tih usluga koji nisu definirani kao operatori (npr. pružanje usluga javnih imenika).

U obrazac s oznakama djelatnosti, gdje se definira vremenski okvir obavljanja djelatnosti smatramo potrebnim predvidjeti mogućnost unosa podatka o nastavku obavljanja djelatnosti temeljem postojećih ovlaštenja, pa se u tom slučaju ne može prijaviti predviđeni početak obavljanja ili promjene djelatnosti.

U šifru djelatnosti 1503, kako je ona definirana, može se smatrati da spadaju i djelatnosti 1604 i 1605, pa predlažemo da se napravi jasnije razgraničenje kroz definicije. Nadalje, vezano uz djelatnost 1503, u istu mogle bi potpasti i djelatnosti 1500 i 1501 pa je i to potrebno pojasniti.

Uz polje za opis djelatnosti smatramo potrebnim navesti da postojeći operatori nisu u obvezi dostavljati takav opis postojeće mreže, odnosno da se obveza odnosi na nove mreže.

Također smatramo da je dvojbeno da li se u prethodnoj prijavi mogu navesti pozivanja na dozvole za uporabu spektra i/ili odluke o dodjeli brojeva. Naime, opće ovlaštenje je neovisno o drugim odobrenjima kao takvo, a ono zamjenjuje dosadašnje dozvole i koncesije u dijelu koji se odnosi na pravo na postavljanje i uporabu elektroničke komunikacijske mreže i obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga. Ovdje nije jasno da li se prije ovlaštenja pravo na uporabu brojeva i adresa, odnosno spektra, treba ishoditi prije nego se podnese prethodna obavijest, odnosno kako je isto moguće dobiti ako ne postoji prethodna prijava namjere obavljanja elektroničke komunikacijske usluge. Stoga predlažemo da se predmetni dio rečenice briše, jer se iz vrste djelatnosti može vidjeti koja djelatnost se planira obavljati, a u polju komentar se također može navesti dodatni opis.

Kao prilog obrascu, u slučaju prethodne prijave koju podnose postojeći operatori, predlažemo kao točku 3. definirati da se uz prijavu prilaže i preslika dosadašnjeg važećeg ovlaštenja za obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga.

#### **42. Obrazac 1 i 2.**

Smatramo da nametanje kaznene odgovornosti nije u nadležnosti Agencije, osim ako je ista definirana odgovarajućim propisom. Kako ne nalazimo da je isto predviđeno u ZEK-u, predlažemo da se predmetna rečenica briše jer u svakom slučaju postoje drugi odgovarajući mehanizmi putem kojih Agencija može osigurati vjerodostojnost prijavljenih podataka.

#### **43. Dodatak 5. članak 20. stavak 5.**

Predlažemo da se pojasni da se u svakom slučaju prigovor dostavlja operatoru usluga s dodanom vrijednosti, bez obzira da li operator usluga s dodanom vrijednosti ima ostvaren pristup mreži operatora javnih komunikacijskih usluga koji je zaprimio prigovor korisnika.

U privitku: Prijedlog izmjena Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga