

Temeljem članka 12. stavka 1., članka 34. i članka 49. stavka 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/2008.), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi:

## **PRAVILNIK O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### *Sadržaj pravilnika*

#### Članak 1.

Ovim se pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te, između ostaloga, način i uvjeti obavljanja usluga s dodanom vrijednosti, uključujući i mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnja u vezi s pružanjem usluga s dodanom vrijednosti te suzbijanja prijevara uzrokovanih internetskim pozivnim programima. Sastavni dio ovog pravilnika čine: obrazac prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, potvrda o primitku prethodne obavijesti, pokazatelji kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pokazatelji kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: Pravila postupanja).

#### *Pojmovi i značenja*

#### Članak 2.

(1) U smislu ovog pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *dijete*: svaka osoba mlađa od 18 godina,
2. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora, zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
3. *mrežna geografska dostupnost*: raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske,

4. *nepokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja ne obuhvaća pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu,
5. *odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne dostupne telefonske usluge*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,
6. *odzivno vrijeme službe za korisnike*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,
7. *omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju*: postotni udjel ukupnog broja dana u kojima su javne telefonske govornice bile u ispravnom stanju u ukupnom broju dana u kojima su te javne telefonske govornice trebale raditi,
8. *omjer kvarova po pristupnom vodu*: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na prosječan broj pristupnih vodova u mreži unutar istog razdoblja,
9. *omjer neuspješnih MMS poruka*: broj neuspješno isporučenih MMS poruka podijeljen s ukupnim brojem pokušaja slanja MMS poruka,
10. *omjer neuspješnih poziva*: omjer neuspješnih poziva u odnosu na ukupan broj pokušaja poziva u određenom vremenskom periodu,
11. *omjer neuspješnih SMS poruka*: broj neuspješno poslanih/primljenih SMS poruka podijeljen s brojem ukupnih pokušaja primanja/slanja SMS poruka, ali ne uključujući ponovljene i neispravne SMS poruke,
12. *omjer raskinutih veza*: postotni odnos telefonskih poziva koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga, u odnosu na ukupni broj veza,
13. *opće ovlaštenje*: pravni okvir kojim se propisuje obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga,
14. *operator usluga s dodanom vrijednosti*: operator koji pruža usluge s dodanom vrijednosti,
15. *opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja*: udio zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja kod kojih postoji odstupanje od propisanog postupka u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja,
16. *podroban ispis računa*: dokument koji sadržava sve potrebne podatke koji pretplatnicima omogućuju jednostavnu provjeru i kontrolu troškova za određeni vremenski period. Podroban ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku u skladu sa zahtjevom korisnika,
17. *pokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja omogućava uspostavljanje elektroničke komunikacijske veze i u uvjetima fizičkog kretanja korisnika usluga te mreže,

18. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa*: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene javne komunikacijske usluge u elektroničkoj komunikacijskoj mreži i ukupnog broja svih izdanih računa za iste usluge,
19. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)*: udio prigovora/pritužbi korisnika unaprijed plaćene usluge koji su nastali zbog prigovora/pritužbi korisnika na ispravnost stanja njegova računa ili zbog naplate,
20. *usluga prijenosa govora putem interneta*: prijenos govora putem javnog interneta koji ne obuhvaća javno dostupnu telefonsku uslugu,
21. *usluga pristupa internetu*: elektronička komunikacijska usluga koja omogućava korisniku pristup internetu,
22. *vrijeme prijenosa MMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja MMS poruke do trenutka zaprimanja istog MMS-a od strane drugog korisnika,
23. *vrijeme prijenosa SMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja kratke poruke SMS centru do trenutka zaprimanja iste kratke poruke na drugi mobilni uređaj,
24. *vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove*: vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara, do trenutka uklanjanja kvara,
25. *vrijeme uspostave internet usluge*: vrijeme uspostave internet usluge od trenutka zaprimanja valjanog i potpunog zahtjeva za uslugu do trenutka realizacije te usluge,
26. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: vrijeme od trenutka zaprimanja valjanog zahtjeva za uslugu od strane operatora do trenutka realizacije te usluge.

## **II. OPĆE OVLAŠTENJE**

### *Prava i obveze operatora*

#### Članak 3.

(1) Operator ili infrastrukturni operator ima pravo obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga sukladno načinima i uvjetima iz općeg ovlaštenja, a koji uvjeti su propisani Zakonom o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: Zakon), te detaljnije opisani drugim podzakonskim propisima donesenim na temelju Zakona i pobrojani u članku 6. ovog pravilnika.

(2) Načini i uvjeti obavljanja pojedinih usluga koji nisu propisani Zakonom ili drugim podzakonskim propisima donesenim na temelju Zakona, detaljnije su opisani u člancima ovoga pravilnika unutar poglavlja I. Opće odredbe, II. Opće ovlaštenje, III. Odnosi s

korisnicima i zaštita potrošača, IV. Dodatni zahtjevi za posebne tipove usluga, V. Djelatnost građenja, postavljanja i upotrebljavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme VI. Usluge s dodanom vrijednosti, VII. Kakvoća elektroničkih komunikacijskih usluga, VIII. Prijelazne i završne odredbe, Dodatak 1. Prethodna obavijest, Dodatak 2. Potvrda o primitku prethodne obavijesti, Dodatak 3. Pokazatelji kakvoće javnih govornih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, Dodatak 4. Pokazatelji kakvoće javnih govornih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i Dodatak 5. Pravila postupanja.

#### *Prethodna obavijest i početak pružanja usluge*

##### Članak 4.

(1) Operator ili infrastrukturni operator koji namjerava obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga mora najmanje petnaest (15) dana unaprijed obavijestiti Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija), u pisanom obliku, o početku, promjenama i završetku obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

(2) Obrazac prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka sastavni je dio ovog pravilnika i nalazi se u Dodatku 1.

#### *Potvrda*

##### Članak 5.

(1) Agencija će u roku od osam (8) dana od dana zaprimanja potpune prethodne obavijesti provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti iz Zakona za izdavanje potvrde, te ovisno o tome izdati potvrdu iz Dodatka 2. ovog pravilnika.

#### *Načini i uvjeti iz općeg ovlaštenja*

##### Članak 6.

(1) Operatori ili infrastrukturni operatori obavljaju djelatnost sukladno Zakonu i podzakonskim propisima, te osobito pridržavajući se uvjeta iz relevantnih podzakonskih propisa, koji detaljnije, ovisno o vrsti djelatnosti, propisuju:

1. izračun i visinu naknade te način plaćanja naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra, adresa i brojeva i naknada za obavljanje drugih poslova Agencije,
2. tehničke, uporabne i druge uvjete za određene vrste elektorničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,

3. načine i uvjete određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora,
4. izračun i visinu naknade te način plaćanje naknade za uporabu prava puta kao i postupak izdavanja te oblik i sadržaj obrasca potvrde o pravu puta,
5. način i uvjete pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, razinu raspoloživosti slobodnog prostora u toj infrastrukturi, mjerila odabira, postupak, uvjete i rokove provedbe javnog natječaja, postupak rješavanja žalbe i temeljne sastavnice ugovora o pristupu i zajedničkom korištenju elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
6. način i uvjete pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka,
7. način i uvjete uspostave te izdavanja tiskanog i elektroničkog izdanja najmanje jednog sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika i najmanje jedne službe davanja obavijesti (informacija),
8. osnovni sadržaj standardne ponude, razinu detaljnosti podataka i način objave standardne ponude kao i sadržaj, razinu detaljnosti podataka i način objave standardne ponude izdvojenog pristupa lokalnoj petlji,
9. Plan adresiranja i Plan numeriranja,
10. pravo uporabe adresa i brojeva,
11. način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
12. način i uvjete uporabe jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112, tehničke i druge zahtjeve za operatore u ispunjavanju obveza prema nadležnom središnjem tijelu državne uprave za zaštitu i spašavanje te mjerila kakvoće usluge poziva na broj 112
13. upravljanje vršnom nacionalnom internetskom domenom
14. namjenu i uporabu radiofrekvencijskog spektra u Republici Hrvatskoj,
15. planove dodjele radijskih frekvencija,
16. temeljne uvjete dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra te postupak izdavanja dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra kao i sadržaj zahtjeva za izdavanje pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra na temelju prethodno provedenog postupka javnog natječaja/dražbe, postupak, uvjete i rokove provedbe javnog natječaja/dražbe te mjerila odabira na temelju kojih Agencija odabire jednog ili više podnositelja zahtjeva u postupku javnog natječaja/dražbe,
17. naknadu za gospodarsku vrijednost prava na uporabu radiofrekvencijskog spektra,
18. temeljna ograničenja, referentne razine i granične vrijednosti veličina elektromagnetskog polja, granične vrijednosti snaga zračenja radijskih postaja, referentne propise i norme koji se odnose na izloženost ljudi elektromagnetskom polju, posebne uvjete postavljanja i uporabe određenih vrsta radijskih postaja te način i uvjete obavljanja izračuna i mjerenja vrijednosti elektromagnetskog polja te izdavanje potvrde o usklađenosti radijske postaje,
19. način i uvjete prelaska s analognog na digitalno odašiljanje radijskih i televizijskih programa te pristupa položajima u multipleksu u zemaljskoj digitalnoj radiodifuziji,
20. način i uvjete djelotvornog sprječavanja i suzbijanja zlouporaba i prijevара u pružanju usluga elektroničke pošte te ispunjavanje obveza operatora i pretplatnika u svezi neželjene elektroničke komunikacije,
21. nadzor nad primjenom načela sigurnosti zadržanih podataka, prikupljanje statističkih pokazatelja o zadržanim podacima i godišnje izvješćivanje Europske Komisije (u daljnjem tekstu: Komisija) o pristupu zadržanim podacima.

### **III. ODNOSI S KORISNICIMA I ZAŠTITA POTROŠAČA**

#### ***PRETPLATNIČKI ODNOSI***

##### *Zasnivanje pretplatničkog odnosa i sadržaj pretplatničkih ugovora*

##### Članak 7.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju pretplatnicima pružati svoje usluge sukladno Zakonu, objavljenim općim uvjetima poslovanja i pretplatničkom ugovoru.

(2) Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom te moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim općim uvjetima poslovanja i cjenovnim sustavima iz Zakona, te posebnim propisima. Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora.

(3) Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

1. uvjete sadržane u Zakonu,
2. odredbe o obustavljanju pružanja javne komunikacijske usluge, kao i uvjetima raskida ugovora u slučajevima nepodmirivanja ispostavljenih računa, u skladu sa Zakonom,
3. odredbe u svezi prava i obveza pretplatnika osobito odredbe u svezi potraživanja koja pretplatnici moraju podmiriti operatorima javnih komunikacijskih usluga u slučaju prijenosa broja,
4. sadržaj obrasca/obrazaca zahtjeva za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
5. sadržaj obrasca/obrazaca ugovora za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
6. podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora pretplatnika usluga,
7. odredbe o postupanju s osobnim podacima korisnika usluga,
8. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv prosječnom korisniku, a osobito je potrebno sljedeće:
  - voditi računa o prigovorima pretplatnika koji se odnose na brzinu prijenosa podataka. Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju pružiti detaljno obrazloženje razloga zbog kojih nije ostvarena ugovorena brzina prijenosa podataka,
  - operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni detaljno obrazložiti ograničenja koja se pretplatnicima mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija, te korištenju usluga koje su zatražili,
  - operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni posebne ponude i pakete, kao što su popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva, opisati na

potpun i jasan način, te između ostalog moraju pružiti detaljan opis što je uključeno u ponudu, a što ne, vremensko ograničenje ponude i posljedice doseg ograničenja, te cijenu za ponuđenu uslugu,

- operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni obavijestiti pretplatnike o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa,
- u slučaju pružanja usluge prijenosa govora putem javnog interneta, operator u svojim općim uvjetima poslovanja mora obavijestiti korisnika o svim ograničenjima kod pozivanja brojeva za hitne službe.

9. Obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa člancima 26. i 27. pravilnika

(4) Općim uvjetima poslovanja i pretplatničkim ugovorom pretplatnici moraju biti upozoreni o svojoj obvezi poštivanja prava intelektualnog vlasništva.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni pravovremeno pisanim ili elektroničkim putem obavještavati pretplatnike o promjenama uvjeta pretplatničkih ugovora i njihovim pravu na raskid ugovora sukladno ovom pravilniku i općim uvjetima poslovanja.

(6) Opći uvjeti poslovanja i odredbe pretplatničkih ugovora moraju biti napisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku, za čije razumijevanje nije potrebno posebno obrazovanje.

(7) Agencija može svojom odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja ako utvrdi da su u suprotnosti sa Zakonom.

### *Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa*

#### Članak 8.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga će, ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa, omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu.

(2) Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati:

1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva,
2. matični broj pravne osobe,
3. djelatnost,
4. adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,
5. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge.

(3) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta pretplatnika usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

(4) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge. Operator mora prihvatiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka ako podnositelj zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

1. osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),
2. osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,
3. prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane operatora,
4. ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluge.

(5) Operator može u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za neprihvaćanje zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka.

(6) Odredbe stavka 4. i 5. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju i na zahtjev za pružanje novih usluga.

### *Ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga*

#### Članak 9.

(1) Ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga mora osobito sadržavati

1. naziv i sjedište operatora, te naziv i sjedište, odnosno ime i prezime i adresu pretplatnika,
2. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,
3. cijenu usluge ili naziv važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga,
4. jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža,
5. vrijeme uspostave priključne točke,
6. rok uspostave usluge,
7. usluge održavanja koje se nude,
8. trajanje ugovora te uvjete obnavljanja i otkazivanja ugovora,
9. naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,
10. način rješavanja sporova,
11. odredbu kojom operator javnih komunikacijskih usluga utvrđuje na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način uvjete korištenja opreme vezane uz pretplatnički odnos na slijedeći način:
  - ima li pretplatnik pravo i pod kojim uvjetima dalje koristiti takvu opremu,
  - pod kojim uvjetima pretplatnik mijenja opremu u slučaju gubitka ili kvara.
  -
12. obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju



koji nije namijenjen djeci, u skladu s člancima 26. i 27. pravilnika.

(2) Ugovor iz stavka 1. ovog članka smatrat će se sklopljen i za dodatne usluge koje su dostupne pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje operator. Operator je obavezan u tom slučaju poslati pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili slanje elektroničke potvrde gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

(3) Pravna ili fizička osoba obvezna je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.

(4) Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona.

(5) Operator mora na zahtjev pretplatnika omogućiti dostupnost pretplatničkog ugovora i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

(6) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavijestiti pretplatnika usluge, pisano ili usmenim putem, u roku od osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez naknade.

### *Sklapanje ugovora na daljinu*

#### Članak 10.

(1) Ugovor sklopljen putem interneta smatra se ugovorom iz članka 9. ovoga pravilnika uz sljedeće uvjete:

1. internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga sklapa ugovor, mora osobito sadržavati podatke o:
  - uvjetima potrebnim za ispunjavanje zahtjeva za sklapanje ugovora, uključujući i rok za sklapanje ugovora,
  - obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga,
  - načinu identifikacije i ispravljanja pogrešaka prije slanja zahtjeva za sklapanje ugovora,
  - uvjetima za sklapanje ugovora, koji moraju biti dostupni korisniku usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati na svojem računalu,
  - pravnoj osobnosti operatora te adresu operatora,
  - glavnim značajkama elektroničkih komunikacijskih usluga koje se ugovaraju,
  - cijeni elektroničke komunikacijske usluge (uključujući propisane poreze),
  - cijena terminalne opreme i njezine dostave,
  - uvjetima plaćanja (npr. u obrocima, putem kreditnih kartica i sl.) i rokovima plaćanja,
  - razdoblju valjanosti zahtjeva za sklapanje ugovora,
  - mogućnostima povlačenja dostavljenog zahtjeva za sklapanje ugovora od strane korisnika usluga, u ograničenom razdoblju,

- najkraćem roku važenja ugovora.
2. Korisniku usluga, koji želi poslati zahtjev za sklapanje ugovora, moraju se elektroničkom poštom ili pisanim putem dostaviti podaci o:
- pravnoj osobnosti operatora te adresi operatora,
  - glavnim značajkama elektroničkih komunikacijskih usluga koje se ugovaraju,
  - cijeni elektroničke komunikacijske usluge (uključujući propisane poreze),
  - cijena terminalne opreme i njezine dostave,
  - uvjetima plaćanja (npr. u obrocima, putem kreditnih kartica i sl.) i rokovima plaćanja,
  - jamstvima ako postoje,
  - adresi na koju se mogu slati pritužbe i prigovori,
  - mogućnostima povlačenja dostavljenog zahtjeva za sklapanje ugovora od strane korisnika usluga, u ograničenom razdoblju,
  - načinu raskida ugovora.

(2) Nakon zaprimanja zahtjeva za sklapanje ugovora operator mora bez odgode poslati elektroničku ili pisanu potvrdu o njegovu zaprimanju, ovisno o načinu na koji je zahtjev zaprimljen.

(3) Korisnik usluga ima pravo ispraviti pogreške u zahtjevu za sklapanje ugovora u svako doba do trenutka slanja zahtjeva za sklapanje ugovora.

(4) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta pretplatnika usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

(5) Na ugovore sklopljene na daljinu na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona.

### *Nepoštene odredbe pretplatničkih ugovora*

#### Članak 11.

(1) Pretplatnički ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu pretplatnika. Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na:

1. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,
2. mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida pretplatničkog ugovora, ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka,
3. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika.

### *Primjenjivost pretplatničkih ugovora*

#### Članak 12.

(1) Korisnik unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na korisnike koji usluge plaćaju po ispostavljenom računu (post-paid), ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo.

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga, sukladno Zakonu, obvezni su pisanim ili elektroničkim putem, 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.

### *Dodjela i promjena pretplatničkih brojeva*

#### Članak 13.

(1) Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa operator javnih komunikacijskih usluga dodjeljuje pretplatniku pretplatnički broj (sekundarna dodjela) iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila operatoru javnih komunikacijskih usluga primarnom dodjelom.

(2) U slučaju izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja kojom se pretplatniku, u skladu sa Zakonom, mijenja pretplatnički broj, pretplatnik nema pravo na nadoknadu troškova.

(3) U slučaju promjene pretplatničkog broja operatori javnih komunikacijskih usluga moraju, u pisanom obliku, o toj promjeni obavijestiti pretplatnika čiji se broj mijenja, i to najmanje šezdeset (60) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik pravna osoba, odnosno najmanje trideset (30) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik fizička osoba.

(4) U slučaju promjene pretplatničkog broja, osim promjene pretplatničkog broja na zahtjev pretplatnika, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg pretplatničkog broja najmanje tri (3) mjeseca od dana obavljene promjene.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju omogućiti pretplatnicima svojih usluga, na njihov zahtjev, da neovisno o promjeni operatora zadrže broj koji im je bio dodijeljen u javnoj telefonskoj mreži, u skladu sa Zakonom.

### *Prijenos pretplatničkog odnosa*

#### Članak 14.

(1) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu pretplatnika.

(2) Promjena imena u naslovu pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.

(3) U slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) pretplatnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.

(4) U slučaju smrti pretplatnika ili u slučaju prestanka pravne osobe pretplatnika, njegov nasljednik ili član obiteljskog kućanstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja mora podnijeti zahtjev operatoru javnih komunikacijskih usluga za promjenu imena u naslovu pretplatnika.

(5) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je, na zahtjev pretplatnika, prenijeti pretplatnički odnos na člana njegova obiteljskog kućanstva.

(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s operatorom javnih komunikacijskih usluga najmoprimac postaje privremeni pretplatnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmoprimca, najmodavac je obvezan bez odgode obavijestiti operatora javnih komunikacijskih usluga, a sve u svrhu prijenosa prava i obveze iz pretplatničkog odnosa s najmoprimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.

(7) Cijena usluge prijenosa pretplatničkog odnosa, uz promjenu imena u naslovu pretplatnika, utvrđuje se cjenikom operatora.

#### *Privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme*

#### Članak 15.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može omogućiti, na zahtjev korisnika usluga, privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, zajedno s pripadajućim pretplatničkim instalacijama, te uporabu javnih komunikacijskih usluga, u slučaju posebnih ili izvanrednih događaja, a osobito prigodom većih i/ili važnijih javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, gospodarska, kulturna i vjerska okupljanja i proslave, sportske priredbe i sl.).

(2) Korisnik usluga iz stavka 1. ovog članka podnosi pisani zahtjev za privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme operatoru javnih komunikacijskih usluga, s detaljnim obrazloženjem.

(3) Cijena usluge privremenog uključanja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora.

Članak 16.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može, privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

1. neispravnost pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme,
2. pretplatnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je pretplatnik upozoren pisanim putem,
3. obavljanje radova u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, na koju je priključena pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, u trajanju kraćem od tri dana – do završetka tih radova, uz prethodnu obavijest pretplatniku,
4. pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovog pravilnika,
5. temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

(3) Ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge, operator javnih komunikacijskih usluga dostavit će pretplatniku pisanu opomenu s upozorenjem da će po isteku trideset (30) dana od dana dostavljanja pretplatniku te opomene, ako se u tom roku ne podmiri ukupno dospjelo dugovanje, pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema biti privremeno isključena iz javne elektroničke komunikacijske mreže. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora. Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža moraju obavijestiti pretplatnike SMS porukom o tome da ne mogu primiti dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog stavka.

(4) Privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme mora se, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo na elektroničke komunikacijske usluge za obavljanje kojih nije bilo podmireno dugovanje.

(5) Ako pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka trideset (30) dana od dana privremenog isključenja, operator može trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(6) Operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jedanput godišnje, u trajanju od najviše tri (3) mjeseca. U općim uvjetima poslovanja operatora može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika.

(7) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz stavka 6. ovoga članka pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(8) Cijena usluge ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora.

### *Raskidanje pretplatničkog odnosa*

#### Članak 17.

(1) Pretplatnički odnos između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga može se raskinuti u sljedećim slučajevima:

1. ako pretplatnik pisanim putem zatraži raskid pretplatničkog odnosa,
2. u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u skladu s posebnim propisom,
3. ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana,
4. ako pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
5. ako pretplatnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
6. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovoga članka, zbog kojih se može raskinuti pretplatnički odnos odnosno trajno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

(3) Prije trajnog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme mora se osigurati razdoblje u trajanju od najmanje trideset (30) dana, u kojem pretplatnik ima pravo samo na dolazne pozive kada se pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike. Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža moraju obavijestiti pretplatnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju raskidanja pretplatničkog odnosa.

## **CJENOVNI SUSTAVI**

### *Specifikacije cjenovnih sustava*

#### Članak 18.

(1) Cjenovni sustavi moraju biti specificirani na način da je korisnik prije korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti.

(2) Objava cjenovnih sustava kako je propisano Zakonom i ovim pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne za točan izračun troškova korištenja usluge, a osobito sljedeće:

1. svaku pojedinu cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
2. najmanji trošak poziva (trošak prve obračunske jedinice kada postoji razlika između prve i sljedećih obračunskih jedinica),
3. jedinicu koja se koristi za izračun cijene korištenja usluge (duljina trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korištenja),
4. obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB, itd.),
5. svako zaokruživanje iznosa cijena usluge (naglasiti zaokružuje li se iznos na višu ili nižu najbližu decimalu).

### *Usporedba cjenovnih sustava*

#### Članak 19.

S ciljem olakšavanja usporedbe cjenovnih sustava različitih operatora, osim na način naveden u Zakonu, Agencija može odrediti obrasce korištenja i zatražiti od operatora da izračunaju ukupne troškove koji proizlaze iz svakog objavljenog cjenovnog sustava za svaki obrazac korištenja i tako izračunate troškove dostave Agenciji za potrebe obavještanja korisnika.

## **RAČUNI PRETPLATNIKA**

### *Zaštita od zlouporaba i prijevara u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži*

#### Članak 20.

(1) U svrhu zaštite korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osobito voditi računa o sljedećem:

1. obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela),
2. operator javnih komunikacijskih usluga po upozorenju pretplatnika može obustaviti pružanje određene usluge.

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev pretplatnika, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa za pružene usluge (u daljnjem tekstu: ispis računa), a osobito na način kako slijedi:

1. ispis računa za svaki poziv i tekstualnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge,
2. evidenciju poziva prema uslugama s dodanom vrijednosti koja mora sadržavati podatke o operatoru usluga s dodanom vrijednosti i ako postoji mogućnost, podatak o tipu usluge,
3. usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa, osim ako to pretplatnik ne zatraži.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos i zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, a osobito na način kako slijedi:

1. mogućnost zabrane odlaznih poziva odnosi se isključivo na pozive koji se naplaćuju. Operator je obavezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora,
2. pretplatnik koji je zatražio zabranu odlaznih poziva nakon što je istom mjesečna potrošnja dosegla određeni, unaprijed odabrani iznos, ima pravo u svako vrijeme i na jednostavan način na informaciju o potrošnji, te mora biti obaviješten ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
3. operatori su obvezni pisanim putem redovito obavještavati sve pretplatnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a osobito o mogućnostima navedenim u ovom članku.

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti pretplatnicima na njihov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

(5) Obveza iz stavka 1. ovog članka primjenjuje se u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.



## *Izgled i sadržaj računa pretplatnika*

### Članak 21.

- (1) Sadržaj pretplatničkog računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv prosječnom pretplatniku.
- (2) Račun pretplatnika će na zahtjev biti dostupan u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.
- (3) Svaki račun pretplatnika mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti potraživanje, kao i prihvatljive načine plaćanja, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i podatke o kontakt službi za korisnike.
- (4) Ispisani račun mora biti dostupan svim pretplatnicima. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

## ***PRIGOVOR I TRAŽENJE NAKNADE***

### *Obveze operatora javnih komunikacijskih usluga*

### Članak 22.

- (1) Operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora pretplatnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, te prigovor na kakvoću pružene usluge u skladu sa Zakonom.
- (2) Operator javnih komunikacijskih usluga mora upoznati pretplatnike usluga putem računa za obavljene usluge, kao i na drugi prikladan način, s uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka u skladu s općim uvjetima poslovanja, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.
- (3) Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijekom rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni preporučenom pošiljkom, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.
- (4) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati primitak svakog pisanog prigovora tijekom radnog dana, na način da evidencija mora sadržavati datum primitka

prigovora, ime i kontakt broj osobe zadužene za rješavanje prigovora, te datum do kojeg pretplatniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor.

(5) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga moraju provesti administrativnu provjeru zaduženog iznosa (između ostalog provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora), kao 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, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora.

(6) Na temelju provedenih provjera, operator je dužan dostaviti pisani odgovor pretplatniku o utemeljenosti prigovora s detaljnim obrazloženjem o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora i potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. Operator je obavezan uz pisani odgovor priložiti dokaze (npr. službeni obrazac o provedenoj tehničkoj kontroli) na temelju kojeg je donio odbijajuću odluku. Odgovor mora sadržavati i uputu o pravu pretplatnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača. Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su voditi evidenciju o datumima otppravaka pisanih odgovora na prigovore pretplatnika.

(7) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka, a kada se prigovor odnosi na usluge čiji davatelj je operator različit od operatora koji je izdao račun, operator izdavatelj računa je dužan postupiti u skladu sa stavcima 3. i 4. ovoga članka te ako utvrdi da ne postoji administrativna ili tehnička pogreška na njegovoj strani, prigovor pretplatnika s potpunom dokumentacijom proslijediti operatoru koji je pružio uslugu na koju se navedeni prigovor odnosi. Nakon zaprimljenog prigovora operator koji je pružio spornu uslugu dužan je postupiti u skladu s ovim pravilnikom, te o provedenom postupku obavijestiti podnositelja prigovora i operatora koji je izdao račun.

(8) U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na pisani odgovor iz stavka 5. ovog članka, operator je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe pretplatnika. Pisani odgovor o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača također mora sadržavati detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka, te uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Agenciji. Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su voditi evidenciju o datumima otppravaka pisanih odgovora na reklamacije pretplatnika.

(9) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora pretplatnika, operator javnih komunikacijskih usluga može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.

(10) Pretplatniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator izdaje novi račun za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, pretplatniku se vraća

više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

(11) Pretplatnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, može tražiti naknadu štete od operatora, ako se utvrdi da je kakvoća obavljene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene ovim pravilnikom, općim uvjetima poslovanja operatora odnosno ugovorom sklopljenim s operatorom.

(12) Operator nije obvezan platiti naknadu štete iz stavka 11. ovoga članka ako je razina kakvoće obavljene usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kvalitetu usluge u slučaju postojanja više sile.

(13) Ako zbog tehničke smetnje u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

(14) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju svih prigovora pretplatnika, zajedno sa svom dokumentacijom koja se uzimala u obzir prigodom donošenja odluke, kao i donesene odluke, te ih na zahtjev moraju dostaviti Agenciji. Evidencija prigovora mora biti vođena na način da se jednostavnim postupkom mogu sakupiti odgovarajući podaci potrebni za razne statističke obrade i analize (npr. statističku obradu prigovora prema vrsti komunikacijskih usluga, dijelovima komunikacijske mreže, razlozima prihvaćanja prigovora te skupinama tehničkih smetnji i njihovu trajanju).

(15) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su sustavno analizirati uzroke prigovora pretplatnika, te u skladu s dobivenim zaključcima primijeniti poboljšanja, kako bi uklonili ili smanjili uzroke koji dovode do prigovora.

#### **IV. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNE TIPOVE USLUGA**

##### **6. USLUGE ZA OSOBE S INVALIDITETOM**

*Postupak uključenja, savjetovanja i promidžba*

##### **Članak 23.**

(1) Operatori su obvezni sukladno Zakonu i ovom pravilniku, a u okviru svojih tehničkih mogućnosti, osigurati jednaku dostupnost svojih usluga i osobama s invaliditetom.

(2) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su najmanje jednom godišnje savjetovati se s institucijama koje predstavljaju interese osoba s invaliditetom, radi utvrđivanja u kojoj mjeri su zadovoljene potrebe osoba s invaliditetom za uslugama, te koja su poboljšanja potrebna. Savjetovanje se može odvijati preko organizacije(a) koja(e) predstavlja(ju) interese većeg broja operatora.

(3) Operatori se potiču promovirati opremu i usluge koje nude i koje bi mogle biti korisne za osobe s invaliditetom.

### *Oprema i usluge koje se moraju pružiti*

#### Članak 24.

(1) Kako bi osobe s invaliditetom imale jednake mogućnosti pristupa javnim komunikacijskim uslugama, te kako bi bez odgode bile tehnički provedive od strane svih operatora javnih komunikacijskih usluga, neophodnom opremom i uslugama smatra se odgovarajuća oprema prilagođena za pomoć osobama s invaliditetom, a koja obuhvaća najmanje:

1. opremu krajnjih korisnika za korištenje javnih komunikacijskih usluga prilagođenu potrebama osobama s oštećenjima sluha, vida ili nepokretne osobe. Adekvatne prilagodbe opreme uključuju, ali nisu ograničene na mogućnosti za:
  - zvučnu signalizaciju dolaznih poziva ili poruka glasnije nego što je uobičajeno,
  - pojačavanje, induktivni spoj ili drugi načini olakšavanja korištenja telefona osobama sa slušnim aparatom,
  - zamjenu zvučnih signala dolaznih poziva i poruka vidnima,
  - tipkovnice dizajnirane za korištenje za ljude s oštećenjima vida ili nepokretne osobe.

(2) Operator je obvezan osigurati kontaktno mjesto i osobu obučenu za pružanje pomoći osobama s invaliditetom. Adekvatne prilagodbe opreme uključuju, ali nisu ograničene na mogućnosti za:

1. dvosmjernu tekstualnu komunikaciju umjesto komunikacije govorom,
2. izravni pristup osobama posebno obučenim za pomoć osobama s navedenim oštećenjima.

(3) Operator je obvezan osigurati mogućnost primitka pretplatničkih ugovora i računa u alternativnim oblicima, sukladno potrebama osoba s invaliditetom.

(4) Operatori su obvezni nuditi opremu i usluge iz stavka 1. od trenutka puštanja usluge u promet ili najkasnije u roku od šest (6) mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

## Članak 25.

(1) Sljedeće usluge smatraju se potrebnima za postizanje jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom:

1. pristup hitnim službama za gluhe osobe,
2. pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator službe davanja informacija.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je ponuditi usluge iz stavka 1. ovog članka unutar godine dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

## ***USLUGE U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI***

### *Obveze operatora*

## Članak 26.

(1) Agencija potiče operatore usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži da odmah po stupanju na snagu ovog pravilnika primjenjuju Uredbu Komisije br. 717/2007 o naplati međunarodnog mobilnog roaminga, na način da postignu reciprocitet s međunarodnim operatorima koji navedenu uredbu već primjenjuju.

(2) Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža obvezni su svojim pretplatnicima i korisnicima odrediti i objaviti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili otuđenja elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice). Po primitku takve prijave, operator pokretne elektroničke komunikacijske mreže obavezan je odmah blokirati korištenje izgubljene ili otuđene elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice) u svojoj mreži.

(3) Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim pretplatnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a koji je definiran u Pravilima postupanja. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako pretplatnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori iz stavka 3. ovog članka obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati, te ih međusobno razmjenjivati prigodom svakog unosa podataka.

(5) Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga obvezni su putem službene internetske stranice i službe za korisnike informirati korisnike o cijenama roaming prometa i kroz praktični primjer usporedbe iste količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roamingu.

## ***JAVNO DOSTUPNE TELEFONSKE USLUGE***

### *Mjerila za utvrđivanje*

#### Članak 27.

(1) Javno dostupnom telefonskom uslugom smatra se elektronička komunikacijska usluga koja istodobno zadovoljava sljedeća četiri mjerila:

1. mora biti predmet komercijalne ponude, odnosno usluga koja se pruža na tržišnoj osnovi, sa svrhom ostvarivanja dobiti;
2. mora biti javno ponuđena, odnosno mora biti raspoloživa svima na temelju jednakih i javno objavljenih uvjeta;
3. mora se pružati prema i od završnih točaka javne komunikacijske mreže, pri čemu je govorna komunikacija uspostavljena između dviju krajnjih točaka javne komunikacijske mreže u isto vrijeme. Te krajnje točke predstavljaju korisnike usluga koji upotrebljavaju brojeve u skladu s Planom adresiranja i Planom numeriranja;
4. mora uključivati izravan prijenos i komutaciju govora u stvarnom vremenu, uključujući i korištenjem internetskog protokola unutar mreže nad kojom postoji kontrola cijelim putem poziva, odnosno mora osigurati ograničena i zajamčena vremena kašnjenja signala.

(2) Agencija će prema potrebi, u slučaju postojanja dvojbi u svezi ispunjavanja bilo kojega od mjerila iz stavka 1. ovoga članka, utvrditi ispunjavanje sljedećih dodatnih mjerila:

1. oglašava li se usluga kao zamjena za javno dostupnu telefonsku uslugu u javnoj telefonskoj mreži,
2. osigurava li operator kakvoću govora cijelim putem poziva,
3. predstavlja li usluga jedini način na koji korisnici usluga mogu ostvariti pristup javnoj telefonskoj mreži.

(3) Operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim pretplatnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, a koji je definiran u Pravilima postupanja. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako pretplatnik odabere navedenu mogućnost istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike.

## **JAVNE TELEFONSKE GOVORNICE**

### *Obveze operatora*

#### Članak 28.

- (1) Svi operatori javnih komunikacijskih usluga mogu postavljati javne telefonske govornice.
- (2) Javne telefonske govornice moraju biti osvijetljene na način da korisnici u svakom trenutku mogu pročitati informacije iz stavka 4. ovog članka.
- (3) Sve javne telefonske govornice moraju imati besplatan pristup brojevima za hitne službe.
- (4) Sve javne telefonske govornice moraju na jasno vidljivom mjestu, uz telefonski uređaj, sadržavati:
  1. upute o načinu korištenja telefonskog uređaja, i načine plaćanja koji se mogu koristiti, vraća li se i na koji način novac za neiskorišteni iznos, te (ako se koristi plaćanje novčićima) i kako dobiti novac natrag u slučaju da je korisnik platio, a nije dobio traženu uslugu,
  2. brojeve za hitne službe, za korištenje usluge imenika i za pomoć od strane operatora koji je postavio javnu telefonsku govornicu,
  3. cijene poziva s javne telefonske govornice,
  4. pozivni broj javne govornice ili informaciju o tome da nije moguće nazvati broj konkretne javne telefonske govornice.
- (5) Prigodom postavljanja novih javnih telefonskih govornica ili radova na poboljšanju postojećih, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su obratiti pozornost na raznovrsne potrebe osoba koje će koristiti usluge takvog telefonskog uređaja, te su obvezni u okvirima mogućnosti osigurati da iste budu dostupne svima, osobito uključujući osobe s invaliditetom.
- (6) Operator se obvezuje:
  1. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je istekao rok trajanja zamijeniti novom karticom odgovarajuće vrijednosti ili isplatiti neiskorištenu vrijednost kartice,
  2. neiskorištenu novčanu vrijednost na telefonskoj kartici, s kojom nije moguća uspostava veze, isplatiti korisniku.

## **UNAPRIJED PLAĆENE USLUGE**

### *Računi korisnika*

#### Članak 29.

(1) Račun za unaprijed plaćene usluge (bon) je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima nakon prvobitne kupnje.

(2) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju pretplatničkog odnosa. Ako nije utvrđen rok pretplatničkog odnosa, smatrat će se da pretplatnički odnos traje na neodređeno vrijeme. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa, pretplatnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa.

(3) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pretplatnik je obvezan predložiti telefonsku karticu.

(4) Prigodom raskida pretplatničkog odnosa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kada pretplatnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa pretplatnik je obvezan dati na uvid račun za kupljeni bon, SIM karticu, PUK broj, bon i identifikacijski dokument.

(5) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za neaktivirani bon u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pretplatnik je obvezan predložiti račun za kupljeni bon i bon.

(6) Pretplatnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih promotivnih akcija operatora.

(7) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način obaviješten o cjenovnom sustavu operatora javnih komunikacijskih usluga.

## **USLUGE PRISTUPA INTERNETU**

### *Obveze operatora*

#### Članak 30.

(1) Prigodom aktivacije usluge pristupa internetu operator je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa.



(2) U slučaju kada je potrebno na telekomunikacijskoj terminalnoj opremi korisnika obaviti radnje kako bi se korisnički račun osigurao od neovlaštenog korištenja operator je obavezan dostaviti korisniku i instalacijski medij kojim će korisnik na jednostavan način moći aktivirati uslugu pristupa internetu u skladu sa stavkom 1 .

(3) Ako operator javnih komunikacijskih usluga iz stavka 1. ovog članka, odnosno korisnik iz stavka 2. ovog članka prigodom instalacije nije u mogućnosti obaviti sve radnje uslijed neusklađenosti telekomunikacijske terminalne opreme korisnika s instalacijskim programima ili na zahtjev korisnika za samostalnom instalacijom, operator je obavezan odmah po saznanju dati korisniku pisanu uputu o mogućnostima zaštite korisničkog računa od neovlaštenog korištenja, te o svim posljedicama korištenja pristupa internetu bez potrebne zaštite. Korisnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.

(4) U slučaju prigovora korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano sa korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni prigodom zasnivanja i raskida pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati pretplatnike:

1. da za korištenje ove vrste usluge dobivaju nekoliko identifikacijskih oznaka (korisničkih računa ),
2. o načinu postupanja s tim podacima,
3. o potrebi da se prigodom raskida ugovora o korištenju usluge mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da korisnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.

## ***USLUGE OD DRUŠTVENOG ZNAČAJA***

### *Karakteristike usluga od društvenog značaja*

#### Članak 31.

(1) Uslugama od društvenog značaja, a za koje su rezervirani 116 xxx brojevi sukladno Planu numeriranja smatraju se:

1. usluge koje su namijenjene pojedincima na način da zadovoljavaju određenu društvenu potrebu koja osobito pridonosi dobrobiti ili sigurnosti građana odnosno određenoj skupini građana, ili pomažu građanima u nevolji, te mogu biti od koristi inozemnim posjetiocima,
2. usluge putem kojih se pružaju informacije i/ili pomoć (podrška) i/ili služe izvješćivanju građana,
3. usluge koje su dostupne svim građanima te nije potreban prethodni zahtjev ili registracija za pristup navedenim uslugama.

(2) Uporaba usluga iz stavka 1. ovog članka nije vremenski ograničena i ne obuhvaća pružanje usluga privremenog karaktera, npr. usluga koje su povezane uz neki pojedinačni događaj.

*Uvjeti uporabe usluga od društvenog značaja*

Članak 32.

(3) Usluge iz stavka 1. članka 32. ovog pravilnika nisu namijenjene za komercijalne svrhe, te im se pristupa putem besplatnog broja.

(4) Prigodom uporabe usluga iz stavka 1. ovog članka nisu dopuštene sljedeće aktivnosti: oglašavanje, zabava, marketing i prodaja i korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga.

*Trošak poziva na 116 XXX brojeve*

Članak 33.

(1) Organizacije koje pružaju usluge od društvenog značaja i koje upotrebljavaju 116 XXX brojeve, snose trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom sklopljenim s operatorom.

**V. DJELATNOST GRAĐENJA, POSTAVLJANJA I UPOTREBLJAVANJA  
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE I POVEZANE  
OPREME**

*Obveze operatora*

Članak 34.

(1) Infrastrukturni operator obvezan je u roku od devedeset (90) dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika Agenciji dostaviti podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i to za:

1. kabelsku kanalizaciju

- geodetske snimke trasa,
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja svake pojedine trase iz koje će biti jasno vidljiv raspoloživi kapacitet izgrađene kableske kanalizacije i trenutno zauzeće.

## 2. antenske stupove

- adrese (ako postoje) i geodetske koordinate antenskih stupova,
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja s trenutnim zauzećem svakog pojedinog antenskog stupa.

## 3. zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu

- adrese (ako ne postoje adrese onda geodetske koordinate),
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja iz koje je vidljivo koji je prostor opće namjene, a koji u funkciji pružanja elektroničke komunikacijske usluge.

(2) Infrastrukturni operatori su obvezni u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika Agenciji dostaviti podatke o trenutnom iznajmljenom i/ili slobodnom prostoru izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture i to za:

### 1. kablsku kanalizaciju:

- popis iznajmljenih dijelova trasa kablске kanalizacije s:
  - adresom ili geodetskim koordinatama početne i krajnje točke
  - dužinom u metrima
  - iznajmljenim presjekom u  $\text{cm}^2$
  - tipom kabela
  - cijenom po dužnom metru
  - podacima o operatoru korisniku

### 2. antenske stupove:

- popis antenskih stupova na kojima je iznajmljen slobodan prostor s:
  - adresom (ako postoji) i geodetskim koordinatama antenskog stupa
  - popis opreme koja je instalirana u iznajmljeni prostor
  - cijenom
  - podacima o operatoru korisniku

### 3. zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu:

- popis zgrada i pripadajućih građevina u kojima je iznajmljen slobodan prostor sa:
  - adresom (ako ne postoje adrese onda geodetske koordinate)
  - iznajmljenom površinom u  $\text{m}^2$  ili volumenu u  $\text{m}^3$
  - tipom instalirane opreme
  - cijenom
  - podacima o operatoru korisniku

(3) Infrastrukturni operator je obvezan u roku od trideset (30) dana od izgradnje, dogradnje ili proširenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme dostaviti Agenciji podatke iz stavka 1. ovog članka.

(4) Infrastrukturni operator je obvezan četiri puta godišnje, na kvartalnoj osnovi (do 31. ožujka, do 30. lipnja, do 30. rujna i do 31. prosinca) dostaviti Agenciji izvješće o promjenama u elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i povezanoj opremi koje sadrži podatke iz stavka 2. ovog članka.

(5) Svi podaci iz ovog članka moraju biti u elektroničkom obliku i formatu definiranom od strane Agencije kako bi se isti mogli uklopiti u jedinstveni informacijski sustav elektroničke komunikacijske infrastrukture.

## **VI. USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI**

### *Pravila za postupanje operatora usluga s dodanom vrijednosti*

#### Članak 35.

(1) Način i uvjeti obavljanja usluga s dodanom vrijednosti, uključujući mjere suzbijanja prijevornih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s dodanom vrijednosti, pobliže se opisuju Pravilima postupanja.

(2) Pravila postupanja sastavni su dio ovog pravilnika (Dodatak 5.) i čine njegov neodvojivi i obvezujući dio.

### *Preventivno djelovanje i provedbene mjere u svrhu promicanja interesa korisnika usluga*

#### Članak 36.

(1) Posebni odjel Agencije bilježit će i pratiti sve prigovore na usluge s dodanom vrijednosti za koje sazna. U vezi sa svakom vrstom pritužbe, Agencija može, u opravdanim slučajevima, a u svrhu zaštite krajnjih korisnika, preventivno djelovati putem provedbenih mjera iz ovog članka. Preventivno djelovanje smatra se opravdanim u slučaju velikog broja pritužbi određene vrste, ili u bilo kojem drugom slučaju koji prema mišljenju Agencije može uzrokovati štetu krajnjem korisniku.

(2) Agencija će prije provođenja provedbenih mjera iz stavka 5. ovog članka obavijestiti operatora usluga s dodanom vrijednosti o prigovorima iz stavka 1. ovog članka i zahtijevati od operatora usluga s dodanom vrijednosti da u roku od 5 radnih dana ili kraće, ako to smatra opravdanim obzirom na okolnosti, uskladi pružanje usluga s dodanom vrijednosti sa Zakonom i drugim podzakonskim propisima.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti će se očitovati Agenciji na obavijest iz stavka 2. ovog članka, unutar zadanog roka, o okolnostima navedenim u obavijesti Agencije.

(4) Agencija će, ovisno o postupcima i/ili očitovanju operatora iz stavka 3. ovog članka, te drugim utvrđenim okolnostima, po hitnom postupku, donijeti odluku o provođenju provedbenih mjera ili obavijestiti operatora da nastavi s pružanjem usluge.

(5) Provedbene mjere Agencije su:

1. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga da svojim pretplatnicima odmah, do opoziva, blokiraju pristup iz svojih mreža broju ili brojevima na koje se odnose prigovori;
2. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga koji obavljaju uslugu obračuna i naplate da operatoru usluga s dodanom vrijednosti na koje se odnose prigovori obustave prihod koji se odnosi na navedenu uslugu, od datuma naloga do opoziva;
3. pokrenuti postupak nadzora sukladno Zakonu.

(6) Posebni odjel Agencije će voditi evidenciju o svim provedbenim mjerama iz ovog članka te redovito objavljivati podatke o istima. Ovo izvješće je sastavni dio godišnjeg izvješća o radu Agencije.

## **VII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

### *Opće odredbe o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga*

#### Članak 37.

(1) Operatori i infrastrukturni operatori su odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koje obavljaju, u skladu sa Zakonom, podzakonskim propisima i odlukama Agencije.

(2) Operatori i infrastrukturni operatori obavljaju poslove utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svojem sustavu te poduzimanja mjera za njihovo uklanjanje, pri čemu osobito moraju voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja smetnji i kvarova.

(3) Operatori moraju posebno voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starije i/ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu i sl.

(4) Operatori, u skladu s općim uvjetima poslovanja, utvrđuju način prodaje, ustrojstvo, raspored i radno vrijeme svojih prodajnih mjesta za prodaju ili drugih kontakata ovisno o vrsti prodaje usluga, vodeći pritom računa o potrebama korisnika usluga.

## *Raspoloživost točnih podataka za ispis računa*

### Članak 38.

(1) Svaki operator je obvezan:

1. izdati račun ili teretiti račun za korištene usluge na način da svaki trošak na računu ili u dugovanju nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg treba platiti za korištene usluge, osim u mjeri u kojoj je dozvoljeno u stavku 2. i 4. članka 42. ovog pravilnika,
2. voditi evidenciju koja služi kao potvrda ispravnosti računa ili dugovanja vodeći pri tome računa o posebnim propisima za zaštitu osobnih podataka,
3. na zahtjev pretplatnika, Agencije ili povjerenstva za pritužbe potrošača omogućiti provjeru evidencije u roku od dvanaest (12) mjeseci od datuma izdavanja računa.

## **MJERENJE I IZVJEŠĆIVANJE**

### *Mjerenje kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu*

### Članak 39.

(1) Operatori čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to Agencija zahtijeva, moraju o vlastitom trošku:

1. najmanje svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, osigurati ocjenu i ispitivanje svojih sustava za obračun i naplatu za navedene usluge,
2. najmanje svakih šest (6) mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, provesti mjerenje kakvoće usluga,
3. provesti sva poboljšanja sukladno zahtjevu Agencije, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni.

(2) Agencija može samostalno ili putem ovlaštene pravne osobe iz članka 43. ovog pravilnika provesti nadzor mjerenja iz stavka 1. i stavka 7. ovog članka.

(3) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 43. ovog pravilnika dostavlja Agenciji svakih šest (6) mjeseci izjavu da mjerni sustavi iz stavka 1. ovoga članka ispunjavaju uvjete iz ovog pravilnika, zajedno s detaljnim opisom i analizom provedenih mjerenja sukladno članku 42. ovog pravilnika.

(4) Ocjenu, ispitivanje i ovjeru iz stavka 1. ovog članka može obavljati ovlaštena pravna osoba iz članka 43. ovog pravilnika.

(5) Agencija ili ovlaštena pravna osoba iz članka 43. ovog pravilnika ovjerava mjerne sustave iz stavka 1. ovog članka kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni isključivo ako ti sustavi ispunjavaju mjerila iz članka 42. ovog pravilnika.

(6) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 43. ovog pravilnika obavlja mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, definirana u Dodatku 3. i Dodatku 4. ovog pravilnika. Izvješće o mjerenjima operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 43. ovog pravilnika dostavlja Agenciji u roku 30 dana od obavljanja istih sukladno članku 41. ovog pravilnika

(7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost svih dostavljenih podataka iz ovog članka u roku dvanaest (12) mjeseci od dana dostave tih podataka.

(8) Operatori su dužni započeti s praćenjem pokazatelja kakvoće *vrijeme uspostave usluge pristupa internetu* tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

#### *Usporedivost mjerenja i parametri kakvoće usluga*

##### Članak 40.

(1) Mjerenja operatora iz članka 39. ovog pravilnika moraju biti usporediva.

(2) Mjerenja operatora iz stavka 1. ovog članka se obavljaju tijekom cijelog razdoblja prikupljanja podataka.

(3) Mjerenja moraju biti dostatna kako bi mogla dati potrebne rezultate, sukladno Dodatku 3. i Dodatku 4. ovog pravilnika.

#### *Objava podataka o kakvoći usluga*

##### Članak 41.

(1) Podaci koje operator dostavlja Agenciji sukladno članku 39. ovog pravilnika uključuju tablice koje, za svaki parametar kakvoće usluge elektroničke komunikacijske usluge koju pruža operator, sadržavaju:

1. naziv usluge koju operator pruža,
2. najnovije mjerenje o kojem je izvijestio operator, zaokruženo prema dolje u smjeru lošije kakvoće usluga na dvije značajne brojke,
3. sva objašnjenja koja je dostavio operator,
4. sve druge podatke za koje Agencija utvrdi da su primjereni.

(2) Po završetku provjere objašnjenja operatora iz stavka 1. točke 3. i stavka 3. ovog članka, te prihvaćanja istih, Agencija najmanje svakih šest (6) mjeseci objavljuje podatke o kakvoći usluga operatora iz stavka 1. članka 39. ovog pravilnika nužne za izvješćivanje korisnika o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) U postupku provjere objašnjenja operatora iz stavka 2. točka 3. ovog članka, Agencija može uzeti u obzir parametre koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

1. sve nedostatke usluge koji proizlaze djelomično ili u cijelosti iz usluga drugog operatora,
2. sve promjene u okolišnim ili radnim uvjetima koje operator nije mogao opravdano predvidjeti,
3. očekivanu kakvoću usluge koja je primjerena cjenovnim sustavima za usluge ili koja razlikuju jednu uslugu od druge usluge pod drugim nazivom koju pruža isti operator.

*Mjerila koja moraju ispuniti sustavi za obračun i naplatu koji su ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni*

#### Članak 42.

(1) Smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. kad trošak ovisi o trajanju od najmanje 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,01% (1:10.000) i –0,02% (1:5.000),
3. kad trošak ovisi o vremenu u danu, vrijeme se bilježi unutar +1,0 sekundi i –1,0 sekundi, s početkom u odgovarajućoj vremenskoj referenci,
4. kad trošak ovisi o broju događaja, broj događaja će biti točan unutar +0,004% (1:25.000) i –0,1% (1:1.000).

(2) U slučaju da mjerila sustava za mjerenje odstupaju od stavka 1. ovog članka, operator je obvezan u svojim cjenovnim sustavima na prikladan i razumljiv način navesti to odstupanje.

(3) U slučaju da se radi o trošku koji nije predviđen cjenovnim sustavom ili za koji nije moguće provesti pravilno mjerenje u smislu stavka 1. ovog članka, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju od najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. takvi troškovi neće biti viši od 0,004% (1:25.000) po broju od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa,
3. takvi troškovi neće biti viši od 0,002% (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa.

(4) Agencija može odlukom odrediti i drugačija mjerila od onih propisanih u stavku 1., 2. i 3. ovog članka kao i mjerila za usluge čiji trošak ne ovisi o parametrima iz ovog članka.

#### **OVLAŠTENJE**

*Mjerila za dobivanje ovlaštenja*

#### Članak 43.



(1) Agencija može izdati posebno ovlaštenje pravnoj osobi za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, uz dostavu dokaza o ispunjavanju sljedećih uvjeta:

1. detaljni plan provedbe ispitivanja,
2. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
3. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora,
4. dokaz da djelatnici pravne osobe ima najviši stupanj stručne i tehničke osposobljenosti te da nisu izloženi mogućnosti utjecaja, na bilo koji način, na njihovo stručno mišljenje ili rezultate ispitivanja, niti da će iskoristiti ispitivanja radi ostvarivanja osobnog probitka ili probitka povezane osobe, neke povlastice ili prava i sklapanja pravnog posla, odnosno kako bi na bilo koji drugi način interesno pogodovali sebi ili drugoj povezanoj osobi,
5. dokaz da djelatnici pravne osobe ima odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
6. izjava da će djelatnici pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
7. izjava da će djelatnici pravne osobe postupati sa svim informacijama koje je prikupilo prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom odnosno službenom tajnom sukladno posebnim propisima.

(2) Agencija može, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela, nametnuti operatoru obvezu da o svojem trošku unajmi jednu od ovlaštenih pravnih osoba iz stavka 1. za ocjenu ispitivanja sustava za obračun i naplatu i/ili za mjerenje kakvoće usluga.

## **VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### *Stupanje na snagu pravilnika*

#### Članak 44.

(1) Postojeći operatori obvezni su u roku 30 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika dostaviti Agenciji ispunjeni obrazac prethodne obavijesti iz Dodatka 1. ovog pravilnika.

(2) Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana njegove objave u „Narodnim novinama“.

(3) Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaju vrijediti odredbe Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama (Narodne novine 183/04 i 108/05), osim u dijelovima koji se odnose na regulatorne obveze operatora sa značajnijom tržišnom snagom.

(4) Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o koncesijama i dozvolama za obavljanje telekomunikacijskih usluga (Narodne novine 49/04, 57/04, 123/04,

26/05 i 106/07). Postupci započeti prema odredbama Pravilnika o koncesijama i dozvolama za obavljanje telekomunikacijskih usluga dovršit će se prema odredbama istog.

Klasa: 011-01/08-01/00007  
Ur. broj: 376-11-08-1  
Zagreb, 12. prosinca 2008.

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I  
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

**PREDSJEDNIK VIJEĆA AGENCIJE**

*Gašper Gaćina, dipl. ing. el.*

**DODATAK 1.**

# PRETHODNA OBAVIJEST

## o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

*Na temelju članka 32. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08)*

	Popunjava HAKOM
Šifra operatora	<input style="width: 15px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 15px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 15px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 15px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 15px; height: 15px;" type="text"/>
<b>OSNOVNI PODACI O OPERATORU</b>	
<b>Ispunjava fizička osoba (obrt)</b>	
Potpuni naziv obrta:	
Skraćeni naziv obrta:	
Ulica i broj:	
Poštanski broj:	
Mjesto:	
Matični broj (MB):	
Telefon:	
Mobitel:	
Fax:	
E-mail:	
Vlasnik obrta:	
Kontakt osobe:	
<b>Ispunjava pravna osoba</b>	
Potpuni naziv tvrtke:	
Skraćeni naziv tvrtke:	
Ulica i broj:	
Poštanski broj:	
Matični broj subjekta (MBS):	
Matični broj (MB):	
Telefon:	
Mobitel:	
Fax:	
E-mail:	
Ovlaštena osoba za zastupanje:	
Kontakt osobe:	

VRSTA OBAVIJESTI			DJELATNOST		PREDVIĐENI DATUM POČETKA, PROMJENE ILI ZAVRŠETKA DJELATNOSTI	GEOGRAFSKO PODRUČJE OBAVLJANJA DJELATNOSTI
Početak	Promjena	Završetak	Sifra djelatnosti	Naziv		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17	Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	Davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	Usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektoničkih komunikacijskih mreža (što isključuje usluge radiodifuzije)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	Usluge u privatnoj pokretnoj mreži (PMR)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	Usluge s dodanom vrijednosti		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	Usluga davanja pristupa internetu		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	Usluge prijenosa govora putem interneta		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	Usluga upravljanja multipleksom u radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	Usluge prijenosa, odašiljanja i/ili prijama slike, govora, zvuka te drugih podataka namijenjenih za izravan prijam u javnosti u zemaljskoj radiodifuziji		
			26	Usluge u satelitskoj službi		
			27	Davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28	Ostale usluge		

### **Podaci o djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga**

Označite vrstu obavijesti za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te upišite predviđeni datum početka, promjene ili završetka obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i geografsko područje obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Kratak opis djelatnosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga, koji uključuje tehničke značajke mreže i opreme te način njihove izvedbe:\*

## IZJAVA

Potpisom jamčimo istinitost i potpunost odnosno vjerodostojnost podataka navedenih u ovoj obavijesti.

---

*Mjesto*

*Datum*

*Pečat i potpis ovlaštene osobe*

Obrascu je potrebno priložiti sljedeće dokumente:

1. rješenje o upisu u sudski registar ili obrtnica
2. punomoć ovlaštene osobe (ako obavijest podnosi opunomoćena osoba)

Ispravno popunjen obrazac zajedno s priložima potrebno je predati ili poslati poštom s povratnicom na adresu: Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, Jurišićeva 13, p.p. 162, 10 002 Zagreb ili bilo kojim drugim putem ako za isti postoji sigurna provjera identiteta potpisnika.

\* Postojeći operatori ispunjavaju samo ovo polje upisujući šifre djelatnosti koje već obavljaju

## DODATAK 2.



*REPUBLIKA HRVATSKA*

### **HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13, p.p.162, 10 002 ZAGREB

*Tel: (01) 489 60 00, (01) 458 17 21, Fax: (01) 492 02 27, <http://www.telekom.hr>*

*MB:1865862*

---

### **POTVRDA O PRIMITKU PRETHODNE OBAVIJESTI**

Ovom potvrdom se potvrđuje primitak Prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Ova potvrda nije upravni akt.

Mjesto i datum

Žig

Potpis odgovorne osobe

### DODATAK 3.

## POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 1. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 201 769-1, EG 202 057-1 i EG 202 057-3 u skladu s Tablicom 1. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji (*supply time for fixed network access*)
- omjer kvarova po pristupnom vodu (*fault report rate per fixed access lines*)
- vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove (*fault repair time for fixed access lines*)
- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju (*proportion of card and coin operated public pay-telephones in working order*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) (*prepaid account credit correctness complaints*)
- vrijeme uspostave internet usluge (*supply time for Internet access*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer neuspješnih poziva (*unsuccessful call ratio*)

**Tablica 1.**

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer kvarova po pristupnom vodu	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javno dostupne telefonske usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme uspostave internet usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer neuspješnih poziva	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1



**OBRAZAC 1.****Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom periodu	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)
	za 80% ostalih kvarova	(sati)
	za 95% ostalih kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom

Parametar	Mjera	Statistika
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu  % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	(sekunde)  %
1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju  % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	(sekunde)  %
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u promatranom razdoblju	%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%
1.9 Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)
1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig                      potpis odgovorne osobe

#### **DODATAK 4.**

### **POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 2. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom ETSI uputama EG 202 057-1, EG 202 057-3 i TS 102 250-2, u skladu s Tablicom 2. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) (*prepaid account credit correctness complaints*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer raskinutih veza (*dropped call ratio*)
- omjer neuspješnih SMS poruka (*SMS completion failure ratio*)
- omjer neuspješnih MMS poruka (*MMS end-to-end failure ratio*)
- vrijeme prijenosa SMS poruka (*SMS end-to-end delivery time*)
- vrijeme prijenosa MMS poruka (*MMS end-to-end delivery time*)
- mrežna geografska dostupnost (*network availability*)

**Tablica 2.**

<b>Naziv pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Opis pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Metoda mjerenja</b>
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer raskinutih veza	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3
Omjer neuspješnih SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Omjer neuspješnih MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Mrežna geografska dostupnost	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3

## OBRAZAC 2.

### Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Pokazatelj	Mjera	Statistika
1.1 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.2 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.3 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	____%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena SMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena MMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.9 Omjer raskinutih veza*	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	____%
1.10 Mrežna geografska dostupnost	raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	____%

\* Raskinuta veza se definira kao telefonski poziv koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga.

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe

## **DODATAK 5.**

### **PRAVILA POSTUPANJA ZA OPERATORE USLUGA S DODANOM VRIJEDNOSTI**

#### **I. UVOD**

(1) Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatera prigodom davanja usluga s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: operator usluga s dodanom vrijednosti), u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete u skladu s odredbama važećih zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj.

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti sklapa ugovor izravno s pozivateljem za svaki poziv. Ugovor i ispunjenje njegovih odredbi podliježu odredbama važećih zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti je odgovoran za pružanje usluge s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s Pravilima postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti ( u daljnjem tekstu Pravila postupanja ).

(4) Ako operator usluga s dodanom vrijednosti sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem) za bilo koju obvezu u pružanju ili promociji usluge, mora osigurati da druga strana (podugovaratelj) pruža ugovorene usluge u skladu s Pravilima postupanja, neovisno o razgraničenju odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.

(5) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan zaštitu korisnika tih usluga osigurati na sljedeće načine :

1. osigurati jasne i nedvojbene informacije o usluzi koja se pruža i cijeni i načinu naplate usluge,
2. osigurati oglašavanje usluga s jasnim i transparentnim informacijama o davatelju usluga, vrsti usluga i cijeni,
3. osigurati da promidžbene aktivnosti operatera usluga s dodanom vrijednosti ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike,
4. osigurati da sadržaj usluga bude u skladu s propisima u Republici Hrvatskoj,
5. osigurati posebnu zaštitu djece.

#### **II. NUMERIRANJE USLUGA**

*Format brojeva*

##### **Članak 2.**

(1) Usluge se pružaju isključivo preko posebnih brojeva dodijeljenih sukladno Zakonu, Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva i Planu adresiranja i Planu numeriranja.

(2) Brojevi usluga se promoviraju u istom formatu koji propisuje Agencija, kako se korisnici ne bi doveli u zabludu. Npr. ako Agencija naglasi značenje koda 060, tada kod 060 mora biti prikazan kao zasebna jedinica, odvojena od ostalih brojeva, a ne kao npr. 06 0xxx xxx ili u nekom drugom obliku koji bi mogao dovesti korisnika u zabludu.

### III. NAČELA I OPĆA PRAVILA ZA PRUŽANJE USLUGA

#### *Načela pružanja usluga*

#### Članak 3.

(1) Usluge kao i aktivnosti za njihovu promociju moraju biti zakonite i sukladne društvenim moralnim vrijednostima, a sve u svrhu zaštite korisnika.

(2) Usluge se ne smiju pružati niti promovirati na način da se njima vrijeđa ili zloupotrebljava položaj i/ili osobine pojedinca ili skupine osoba, kao npr. osobe s invaliditetom, osobe s posebnim potrebama, djeca.

#### *Opća pravila za promociju usluga*

#### Članak 4.

(1) U svim promotivnim aktivnostima usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržavati cijenu usluge, na način da je opis usluge jasan, lako razumljiv i čitljiv prosječnom korisniku.

(2) Zabranjeno je obmanjivanje korisnika usluga pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija koje mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne prosječnom korisniku da donese odluku o uporabi usluge.

(3) Ako je potrebno dodatno plaćanje iznad cijene za usluge s dodanom vrijednosti u svrhu postizanja veće promotivne koristi, tada takvo dodatno plaćanje treba navesti u promotivnim aktivnostima iz stavka 1. ovog članka na jasan, lako razumljiv i čitljiv način.

(4) Usluge ne smiju biti označene kao „besplatne“, osim ako su kao takve određene Planom adresiranja i Planom numeriranja. Koristi u naravi koje se ostvaruju uporabom usluga ne smiju biti označene kao „besplatne“, nego kao poklon ili dar koji se dobiva za korištenje usluge.

(5) Promotivne aktivnosti moraju sadržavati ime i detalje kontakta operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti, ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalaženja tih podataka.

(6) Cijene usluga moraju sadržavati iznos poreza na dodanu vrijednost. Ako se cijene pristupa uslugama s pokretne i nepokretne elektroničke komunikacijske mreže razlikuju, obje cijene treba zasebno prikazati.

(7) Usluge se ne smiju promovirati kroz "marketing propuštenog poziva", pri čemu se korisnik koji vraća propušteni poziv spaja na, ili ga se poziva da se spoji preko usluge.

(8) Vizualni promotivni materijal mora uključivati informaciju o cijenama koja se jednostavno pronalazi i čita, tako da je jasna, lako razumljiva i čitljiva prosječnom korisniku. Cijena usluge mora biti napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i telefonski broj ili adresa usluge.

(9) Promotivni materijal koji se samo sluša, bez vizualne potpore (npr. radio reklama), mora sadržavati informaciju o cijeni, pročitano jasno i polagano.

(10) Kod promotivnih aktivnosti koje se prenose putem televizije ili nekih drugih audio-vizualnih medija, informacija o cijeni se mora prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge, i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj koji treba nazvati. Vizualne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane da se mogu pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

(11) Usluge koje pružaju sadržaj isključivo za odrasle, prije početka pružanja usluge, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, moraju sadržavati poruku upozorenja.

Npr." Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/skrbnika, odmah prekinite poziv".

### *Sadržaj oglasa za uslugu*

#### Članak 5.

(1) Svaki oglas za uslugu mora sadržavati detaljan opis usluge.

(2) Usluga mora biti opisana na način da je opis usluge jasan, lako razumljiv i čitljiv prosječnom korisniku. Zabranjeno je obmanjivanje i svako dovođenje u zabludu korisnika pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne prosječnom korisniku da donese odluku o uporabi usluge.

(3) Svaki oglas mora sadržavati naznaku cijene, koja će se nalaziti do telefonskog broja ili adrese, pisana na isti način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.).

(4) Oglas za uslugu čiji je sadržaj pružanje profesionalne pomoći i informacija mora sadržavati identitet i odgovarajuće profesionalne kvalifikacije osobe ili profesionalne organizacije koja je odgovorna za pružanje konkretnih informacija.

(5) Uz svaki objavljeni oglas za uslugu u javnim glasilima, potrebno je objaviti naziv, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.



## *Obavijest o cijeni i načinu naplate usluge*

### Članak 6.

- (1) Operatori usluga s dodanom vrijednosti su prigodom oglašavanja svojih usluga obvezni na prikladan i lako razumljiv način dati obavijest o cijeni usluge.
- (2) Obavijest o cijeni mora biti uz telefonski broj ili adresu usluge, pisana na isti način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge...itd.).
- (3) Potrebno je napraviti jasnu razliku između obavijesti o cijeni koja se naplaćuje po trajanju razgovora ili količini prometa i o cijeni koja se naplaćuje po pozivu.

## *Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge*

### Članak 7.

- (1) Operatori usluga s dodanom vrijednosti moraju osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate.
- (2) Potrebno je omogućiti prekid poziva nakon najave iz prethodnog stavka, u roku od najmanje dvije sekunde, a prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.
- (3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na usluge telefonskog glasovanja.
- (4) Uspostava poziva prema broju s dodanom vrijednosti ne smije biti bezrazložno odgođena, odnosno, pozivatelj ne smije biti stavljen na čekanje, osim ako se vrijeme provedeno na čekanju ne naplaćuje.
- (5) Cijena usluge od početka do završetka pružanja iste, mora biti jednaka, osim u slučaju da korisnik izričito potvrdi da pristaje na njenu promjenu.
- (6) Ako postoji mogućnost da cijena poziva za uslugu prijeđe iznos maksimalnog mjesečnog računa određenog od strane korisnika, tada, prije nego se potroši ta svota, korisnika treba obavijestiti o troškovima napravljenim do sada, te ga pozvati da potvrdi želi li nastaviti razgovor. Ako korisnik ne potvrdi aktivno svoju želju o nastavku, poziv treba prekinuti.
- (7) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan besplatno obavijesti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge koji prijeđe iznos od 250,00 kuna ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.

(8) Pozivi ne smiju biti nerazumno produžavani ili zadržavani. Nerazumno produžavanje ili zadržavanje može biti, ali nije ograničeno na:

1. davanje zavaravajuće informacije korisniku da će komunicirati s određenom osobom, ako nastavi razgovor,
2. davanje zavaravajuće informacije korisniku da će ostvariti određenu nematerijalnu korist ili korist u naravi, ako dovoljno dugo nastavi razgovor,
3. davanje informacije o postojanju smetnji ili teškoća u pružanju sadržaja usluge, a slijedom toga pozivanje korisnika da nastavi razgovor jer se očekuje uklanjanje smetnji.

(9) Usluge koje se naplaćuju po minuti ne smiju se pružati na način da se zlonamjerno zadržava pozivatelja na liniji. Za pozive koji su zadržani u redu pozivatelj mora biti obaviješten o ulasku u red te svake minute biti obaviješten o položaju u redu, kao i o mogućnosti dolaska na čelo reda.

(10) Kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruju slanjem SMS poruka, potrebno je jasno naznačiti na koji način se prekida uporaba usluge. To znači da korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporaba usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke određenog sadržaja (npr. „STOP”) korisnik može prestati s uporabom usluge. Za uslugu koja se odnosi na SMS poruke informacija o cijeni mora se pojaviti na zaslonu prije pristupa traženoj usluzi kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka, dajući tako korisniku mogućnost da prekine uslugu prije nastanka troškova.

(11) Svaki poziv koji se naplaćuje mora pružiti korisniku dobru priliku za postizanje promovirane koristi.

(12) Zabranjeno je naplaćivanje poziva prema uslugama u terminima kad se istima ne može ostvariti svrha (npr. kod interaktivnih kviz igara s izravnim uključivanjem pozivatelja u kviz, kad se isti ne emitiraju).

### *Sadržaj i kakvoća usluge*

#### Članak 8.

(1) Sadržaj usluge mora biti sukladan oglašavanom sadržaju za tu uslugu.

(2) Kod usluga čiji je sadržaj davanje informacija, informacija mora biti točna, vremenski usklađena, te se mora jasno dati do znanja korisniku kada je posljednji put informacija obnovljena.

(3) Sadržaj poziva mora biti u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima Republike Hrvatske i ne smije poticati korisnika ili pomagati korisniku da djeluje nezakonito. Sadržaj poziva mora biti sukladan zakonima i podzakonskim propisima kojima je uređeno područje elektroničkih medija.

(4) Usluge ne smiju narušavati privatnost korisnika ili izazivati nepotreban strah, zabrinutost ili patnju korisnika.

(5) Usluga ne smije poticati korisnika na prijevaru, neovlaštenu uporabu ili ponavljanje poziva bez razloga.

(6) Usluge kojima se od pozivatelja potražuju određeni osobni podaci moraju biti u skladu sa Zakonom i posebnim propisima kojima se uređuje zaštita tajnosti podataka. Agencija ima pravo pristupa tim podacima u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti.

(7) Agencija će za potrebe prijave operatora usluga s dodanom vrijednosti objaviti klasifikacijsku listu brojeva za određenu vrstu sadržaja usluga.

#### *Evidencija o usluzi*

##### Članak 9.

(1) Za svaku pruženu uslugu operator usluga s dodanom vrijednosti mora voditi evidenciju o usluzi uključujući podatke o prometu i prihodima, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke na zahtjev Agencije.

(2) Podaci iz stavka 1. moraju se čuvati najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon datuma uporabe usluge i moraju biti dostavljeni Agenciji na njezin zahtjev.

#### *Telefonski imenik operatora usluga s dodanom vrijednosti*

##### Članak 10.

(1) U javnom telefonskom imeniku za usluge moraju se naznačiti usluga i njezina cijena, podaci o vlasniku broja, podaci o davatelju sadržaja usluga, matični broj operatora i davatelja sadržaja usluga, puna adresa i telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.

### **IV. OPĆA PRAVILA KOJA SE ODNOSE NA KORISTI OSTVARENE OD USLUGA**

#### *Koristi i kakvoća usluge*

##### Članak 11.

(1) Koristi koju dobiva korisnik kao rezultat uporabe usluge s dodanom vrijednosti, a za koju plaća dodatni novčani iznos za samu elektroničku komunikacijsku uslugu, mogu biti ali nisu ograničene na:

1. informaciju ili zabavu koju dobiva za vrijeme trajanja telefonskog poziva ili s idućom tekstualnom porukom ili multimedijском porukom, npr. razgovor uživo s tehničarom za pomoć kod upotrebe kompjutera ili sportskih rezultata,
2. evidentiranje mišljenja i sklonosti,
3. mogućnost osvajanja dodatne koristi prijavom u natjecanje ili sudjelovanjem u emitiranju programa,
4. ponuđenu robu i/ili ponuđene usluge na koje korisnik ima pravo,
5. ostavljanje imena i adrese ili druge podatke za kontakt očekujući da će se operator usluga s dodanom vrijednosti javiti kasnije,
6. napredne komunikacijske mogućnosti,
7. kakvoća usluge mora osigurati isporuku očekivane koristi iz stavka 1. ovog članka.

## V. PRAVILA KOJA SE ODOSE NA POSEBNU VRSTU USLUGA

### *Spajanje na internet putem posebnog programa*

#### Članak 12.

(1) Ograničenja programima za spajanje na internet putem posebnih pozivnih brojeva koji su navedeni u Planu numeriranja, kao i spajanje putem poziva tek nakon dobivanja prethodnog odobrenja od pretplatnika propisana su Zakonom.

(2) Pristanak/odobrenje navedeno u stavku 1. ovog članka mora se obnoviti svaki put kada se koristi program za spajanje na internet. Operator usluga s dodanom vrijednosti nije odgovoran za promjenu konfiguracije računala, od strane samog korisnika, na način da može automatski koristiti program spajanja na internet, te je o istom obavezan upoznati korisnika.

### *Posebni oblici plaćanja usluga*

#### Članak 13.

(1) Posebni oblici plaćanja usluga s dodanom vrijednosti su:

1. plaćanje unaprijed - *Prepaid*: kod ove usluge potrebno je unaprijed platiti određeni novčani iznos što omogućuje korisniku uporabu usluge na određeno razdoblje, (npr. glavne teme dnevnih novina na razdoblje od mjesec dana),
2. sukcesivno plaćanje - *Pay as you go*: predstavlja uslugu kod koje zahtjev za aktivacijom usluge (npr. putem SMS-a) dovodi do serije uporabe i plaćanja aktiviranih usluga, (npr. kada isporuka usluge dnevnih najvažnijih vijesti bude plaćena za jedan dan automatski dovodi do usluge davanja dnevnih najvažnijih vijesti idućeg dana te se takav sustav naplate i davanja usluge provodi sve do trenutka kada korisnik ne prekine uporabu usluge).

(2) Uvjeti posebnih oblika plaćanja usluga moraju biti potpuno jasni korisniku prije nego podnese zahtjev za aktivaciju usluge s operatorom usluga s dodanom vrijednosti.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan omogućiti korisniku koji plaća uslugu iz ovog članka prekid uporabe usluge u bilo kojem trenutku (obično odašiljanjem naredbe STOP), na način da se odmah obustavi isporuka usluge i ugovorena naplata usluge.

#### *Sudjelovanje u radijskim i televizijskim programima*

##### Članak 14.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti koje se promoviraju putem radijskih i televizijskih programa mora osigurati zaprimanje određenog broja poziva koji odgovaraju očekivanom broju poziva.

(2) Na operatore iz stavka 1. ovog članka primjenjuju se odredbe ovoga pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga.

(3) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su u promidžbenim aktivnostima obavijestiti korisnike – pozivatelje o broju linija koje su na raspolaganju za pozive i moraju omogućiti da se svakim pozivom koji se naplaćuje može ostvariti oglašavana korist i to na način da ostvarivanje oglašavane koristi mora odgovarati razumnim očekivanjima prosječnog korisnika-pozivatelja.

(4) Operator iz stavka 1. ovog članka mora čuvati podatke najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon emitiranja programa u kojem je bila promovirana usluga, kako bi dokazao da je postupao u skladu s odredbama ovog članka. Podaci moraju obuhvatiti informacije o samom programu, vremenskom trajanju, broju ostvarenih poziva, broju pokušaja pozivanja usluge i broju poziva koji su emitirani tijekom programa, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

#### *Nagradne igre, pitalice i igre na sreću*

##### Članak 15.

(1) Nagradne igre, pitalice i igre na sreću definirane su posebnim zakonom kojim se uređuje područje igara na sreću i nagradnih igara, te odgovarajućim podzakonskim propisima.

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan istovremeno, po završetku pružanja određene usluge, broj upotrebljavan za pružanje te usluge učiniti nedostupnim ili ga mora zamijeniti kratkom porukom kojom će besplatno obavijestiti korisnike usluga da je pružanje usluga završeno.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1 ovog članka najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti

informacije o vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

*Usluga „plati proizvod“  
(pay-for-product usluga)*

Članak 16.

(1) Na uslugu „Plati proizvod“ (Pay-for-product) primjenjuju se odredbe zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj kojima se uređuju ugovorne obveze za ugovore sklopljene na daljinu.

*Zaštita djece*

Članak 17.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan poduzeti sve razumne postupke kako bi onemogućio djetetu uporabu usluge koja bi mogla ugroziti fizički, mentalni ili moralni razvoj djeteta.

(2) Razumni postupci uključuju, ali se ne ograničavaju na:

1. ograničenje promocije usluge koja je dostupna djeci,
2. uključivanje, prije početka pružanja usluge, izjave da usluge pružaju sadržaj isključivo za odrasle (npr. "Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/skrbnika, odmah prekinite poziv"),
3. utvrđivanje dobi korisnika prije početka davanja usluge, (npr. potvrda dobnog statusa korisnika - dijete, punoljetna osoba).

*Usluge namijenjene djeci*

Članak 18.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan osigurati da se usluge namijenjene djeci ne smiju odobriti djetetu korisniku u iznosu većem od 50,00 kuna osim u slučaju drugačijeg sporazuma između operatora i roditelja/skrbnika djeteta. Nakon potrošnje navedenog ili ugovornog iznosa, pružanje usluge mora biti obustavljeno.

(2) Usluge namijenjene djeci i njihova promocija ne smiju poticati djecu na ponavljanje poziva istog broja ili na uporabu drugih usluga.

(3) Usluga namijenjena djeci mora biti takva da ju roditelj/skrbnik može smatrati prihvatljivom za dobnu skupinu djeteta koja će vjerojatno koristiti uslugu.

### *Donacije*

#### Članak 19.

(1) Ako se usluga s dodanom vrijednosti koristi za prikupljanje donacije svaka promidžba te usluge mora jasno naznačiti koliki dio cijene usluge je namijenjen donaciji za određenu svrhu. Ako se donacija prikuplja u dobrotvorne ili humanitarne svrhe, promidžba mora jasno naznačiti i dio koji se odnosi na pokrivanje troškova operatora usluga s dodanom vrijednosti, koji moraju biti troškovno opravdani.

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1. ovog članka najmanje (dvanaest) 12 mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o naplaćenim iznosima sa specifikacijom dijela donacije i troška, vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti u roku definiranom od strane Agencije.

## **VI. ZAŠTITA KORISNIKA U SLUČAJU PRIGOVORA**

### *Prigovori korisnika*

#### Članak 20.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora osigurati usluge službe za podršku korisnicima putem telefona, elektroničke pošte, te pisanim putem. Telefonska služba za podršku korisnicima koju vode fizičke osobe, mora biti dostupna barem radnim danom između 08 i 16 sati. U ostala vremena operator usluga s dodanom vrijednosti mora osigurati barem uslugu službe za podršku korisnicima opremljenu glasovnim pretincem, s jasnim uputama o radnom vremenu, te obavijesti da će se korisnika kontaktirati sljedeći radni dan.

(2) Broj telefona koji se koristi za prigovore korisnika mora biti ili besplatan broj (0800) ili po cijeni javno dostupne telefonske usluge u nacionalnoj mreži dakle, taj broj ne smije biti broj sa dodanom vrijednosti (060 i sl.) ili broj u inozemstvu.

(3) Ako korisnik ima prigovor na sporni iznos zaduženja ili kvalitetu elektroničke komunikacijske usluge, prigovor podnosi operatoru javnih komunikacijskih usluga.

(4) Operator javnih komunikacijskih usluga provodi administrativnu i tehničku provjeru.

(5) Ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, operator javnih komunikacijskih usluga će prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama prosljediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti u roku od 15 dana od dana

zaprimanja tog prigovora, te će o provedenom postupku, kao i o ustupanju predmeta, obavijestiti korisnika.

(6) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora prigovor iz stavka 1. ovoga članka riješiti u skladu sa Zakonom.

(7) Nakon što donese odluku o prigovoru, operator usluga s dodanom vrijednosti istu dostavlja korisniku i operatoru javnih komunikacijskih usluga iz stavka 3. i 4. ovog članka, koji će postupiti po odluci, odnosno u skladu s općim uvjetima poslovanja izdati novi račun ili vratiti plaćeni iznos, ako je prigovor korisnika usvojen.

(8) Korisnik po završenom postupku prigovora ima mogućnost podnošenja zahtjeva za rješavanje spora pred Agencijom.