

KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.
(dalje u tekstu: Optima ili OT)

za javnu raspravu o Prijedlogu Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na objavljeni prijedlog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK).

Uvodno, Optima ističe kako nadležno regulatorno tijelo provodi ovu javnu raspravu u svrhu usklađenja predmetnog Pravilnika kao podzakonskog propisa sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ br. 90/11, dalje u tekstu: ZID ZEK) i to na način da se njime detaljnije razrađuju pojedine odredbe zakona radi njihove izravne primjene slijedom čega Optima izražava nezadovoljstvo što se pojedinim odredbama predloženog Pravilnika drugačije reguliraju odnosi uređeni općom pravnim propisima.

Dalje tekstu Optima se očituje o odredbama predloženog Pravilnika s kojim nije suglasna i to na način kako slijedi;

I) Nastavno na odredbu članka 7 stavak 2 Pravilnika koji glasi:

„Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga su sastavni dio općih uvjeta poslovanja.“

Optima ističe kako je predmetna odredba protivna odredbi čl. 41 st. 4 ZEK-a kojom je propisano slijedeće: *„Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.“*

Slijedom navedenog, a kako se uvjeti korištenja donose na temelju općih uvjeta poslovanja, a ne mogu biti sastavni dio općih uvjeta poslovanja, već samo pretplatničkog ugovora prijedlog je Optime brisanje predmetne odredbe Pravilnika.

II) Nastavno na odredbu članka 7 stavak 4 Pravilnika koji glasi:

„Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

- 1. uvjete sadržane u Zakonu i propisima donesenim na temelju Zakona,*
- 2. odredbe o obustavljanju pružanja javne komunikacijske usluge, kao i uvjetima raskida ugovora,*
- 3. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa broja*
- 4. odredbe o načinu i uvjetima naplate naknada krajnjim korisnicima*
- 5. odredbe o pravima vezanim uz korištenje univerzalne usluge*
- 6. odredbe o postupanju prema krajnjim korisnicima ukoliko operator javne komunikacijske usluge nije u mogućnosti pružiti zatraženu uslugu zbog razloga koji se odnose na okolnosti iz područja elektroničke komunikacijske infrastrukture,*
- 7. vrste zabrana i ograničenja u korištenju javnih komunikacijskih usluga koje korisnik može zatražiti, a koje se ne naplaćuju,*
- 8. jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža,*
- 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 a osobito:*

- uvjete korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa,
- uvjete zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uvjeta korištenja usluge,
- 12. sadržaj obrasca/obrazaca zahtjeva za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
- 13. sadržaj obrasca/obrazaca ugovora za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
- 14. podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora pretplatnika usluga,
- 15. odredbe o načinu prikupljanja osobnih podataka u svrhu vođenja popisa svih krajnjih korisnika usluga
- 16. odredbe o načinu postupanja s osobnim podacima krajnjih korisnika usluga,
- 17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:
 - o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka sa detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja,
 - o ograničenjima koja se krajnjim korisnicima mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija, te korištenju usluga koje su zatražili,
 - o posebnim ponudama i paketima sa detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva) a što ne, vremensko ograničenje ponude i posljedice dosega tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu,
 - o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa,
 - o svim ograničenjima kod pozivanja brojeva za hitne službe u slučaju pružanja usluge prijenosa govora putem javnog interneta.
- 16. Obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa člancima 30. i 31. pravilnika.“

Optima ističe kako su sukladno odredbama članka 42. stavka 2. i članka 118. stavka 1. ZEK-a, svi operatori dužni su bili u ostavljenom roku uskladiti svoje poslovanje i opće uvjete poslovanja s odredbama ZID ZEK-a slijedom čega je proširen sadržaj općih uvjeta poslovanja pojedinog operatora. Predloženom odredbom Pravilnika pretjerano se i preko mjere proširuje obvezni sadržaj općih uvjeta poslovanja što predstavlja znatno proširenje odredbi iz člankom 42. ZEK-a te dovodi u pitanje ispunjenje obveze propisane člankom 41 stavkom 2 ZEK-a sukladno kojoj opći uvjeti poslovanja moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje. Predložena dopuna općih uvjeta predstavlja opterećenje i za korisnika i operatora jer zbog velike količine obveznog sadržaja opći uvjeti postaju preopširni, nepregledni, nečitljivi i nerazumljivi, a što sigurno nije bila namjera ni Zakonodavca ni regulatornog tijela. Slijedom navedenog, a s obzirom da se predloženom pretjeranom regulacijom znatno narušava načelo slobode ugovaranja, prijedlog je Optime nadležnom regulatornom tijelu da reducira sadržaj predložene odredbe na način da barem izbacii sve stavke koju su već obuhvaćene obveznim zakonskim sadržajem Cjenika i Općih uvjeta poslovanja te obvezama koje su operatorima ionako nametnute ostalim Pravilnicima donesenim na temelju ZEK-a te ostalim posebnim propisima RH.

III) Nastavno na odredbu članka 8 stavka 2 Pravilnika koja glasi:

- „*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. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,
 3. cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem ce se naplaćivati ugovorena usluga,
 4. vrijeme uspostave priključne točke,
 5. rok uspostave usluge,
 6. trajanje ugovora te uvjete obnavljanja i otkazivanja ugovora,
 7. adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,
 8. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene

elektroničke komunikacijske usluge

9. adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovara usluge pristupa internetu.

Optima ističe da se predloženom odredbom pretjerano i nepotrebno proširuje i sadržaj obrasca Zahtjeva koji su operatori kao i opće uvjete morali izmijeniti radi usklađenja poslovanja sa ZID ZEK-om. Ovdje se prvenstveno očitujemo i to samo na one stavke koje su već sadržane u Općim uvjetima poslovanja. Ujedno, ponovno citiramo odredbu članka 41 stavka 4 ZEK-a kojom je propisano slijedeće: „Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.“, slijedom čega je predmetno proširenje obrasca Zahtjeva, u točki 3, 4 i 5 (i 6 osim ako se odnosi na odredbe Zakona o zaštiti potrošača te sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija) neosnovano.

IV) Nastavno na odredbu članka 8 stavka 11 Pravilnika koja glasi:

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

Optima ističe kako je predmetna odredba protivna odredbi čl. 42 st. 1 točki 2 alineji 7 ZEK-a sukladno kojoj odredbi opći uvjeti operatora osobito sadrže i podatke o svim ograničenjima u uporabi terminalne opreme u mreži operatora. Slijedom navedenog, a kako je Zakonodavac dopustio operatorima da u svojim općim uvjetima poslovanja unesu sve podatke o ograničenjima u uporabi terminalne opreme koja će se spajati u mrežu operatora, imajući prvenstveno na umu specifičnosti mreže pojedinog operatora kao i posljedice koje određena terminalna operem Pretplatnika može uzrokovati spajanjem u mrežu operatora, prijedlog je Optime dopuniti predmetnu odredbu na način kako slijedi:

„Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona i Općim uvjetima poslovanja Operatora.“

V) Nastavno na odredbu članka 10 stavka 1 Pravilnika koja glasi:

„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, ili uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih komunikacijskih usluga,“*

Optima ističe kako se predmetnom odredbom neosnovano zabranjuje operatoru da pretplatniku kojeg je radi ispunjenja obveze nadziranja uobičajenog ponašanja prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga upozorio o neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja tih usluga (ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja javnih komunikacijskih usluga u prethodna tri mjeseca) naplati taj neuobičajeno veći nedospio iznos potrošnje/korištenja usluge prije nego mu se ponovno omogući korištenje predmetne usluge. Primjeri iz prakse su pokazali da je upravo ova mogućnost uvjetovanja plaćanja nedospjelog iznosa potrošnje sukladno u tu svrhu posebno izdanom računu išla u korist ne samo operatoru kako bi zaštitu naplatu tog povećanog iznosa potrošnje već i u korist pretplatnika, koji je podsjećamo i pravna i fizička osoba. Slijedom navedenog, u situacijama kada je riječ o višestrukome povećanju troška kojeg korisnik radi bilo da radi svjesno ili je riječ o zlouporabi na pretplatničkoj terminalnoj opremi (treća osoba se zakačila na pretplatničku terminalnu opremu što podsjećamo nije u odgovornosti operatora), Optima smatra da operatori moraju imati pravo uvjetovanja ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem povećanog iznosa obračunatog na u tu svrhu izvanredno izdanom računu.

Nastavno na navedeno prijedlog je Optime da točka 1 predmetnog stavka glasi:

„1. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,“

Ukoliko se pak osvrnemo na cijeli tekst članka 10 prijedloga Pravilnika, Optima svakako skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu na činjenicu da su Zakonom o obveznim odnosima pa i Zakonom o zaštiti potrošača nepoštene odredbe ugovora taksativno navedene slijedom čega formulacija da su „uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na navedene slučajeve“ nije sukladna naprijed citiranim propisima te se ostavlja mogućnost za proširenje i ekstenzivno tumačenje predmetne odredbe. Slijedom čega je prijedlog Optima da se taksativno navedu nepoštene odredbe.

VI) Nastavno članak 13 Pravilnika kojim se uređuje Prijenos pretplatničkog odnosa, a koji glasi:

„(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj mreži može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

(2) U slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora novi pretplatnik po svom izboru, određuje vrste i način korištenja javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je udovoljiti zahtjevu za prijenos pretplatničkog ugovora ako su podmirena sva dospjela, a neosporena dugovanja. Cijena usluge prijenosa pretplatničkog ugovora mora biti utvrđena cjenikom operatora.

(4) Nakon prijenosa pretplatničkog ugovora, prethodni pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi pretplatnik.

Uvodno, Optima ističe kako je tekst predloženog članka proturječan sam sebi. Tako iz stavka 1 proizlazi da operator prijenos ugovora ne smije naplatiti dok je stavkom 2 prijenos ugovora tretira kao usluga te se utvrđuje kako cijena usluge prijenosa mora biti utvrđena Cjenikom operatora.

Nadalje, Optima skreće pozornost Naslovu kako predmetna regulacija nije sukladna odredbama članka 127. do 130. Zakona o obveznim odnosima kojim Zakonom je reguliran prijenos ugovora slijedom čega se predloženom regulacijom u kojoj bi novi pretplatnik određivao vrstu i način korištenja usluge koja je već ugovorena odnosno ugovora koji se prenosi uopće gubi smisao i svrha samog prijenosa ugovora te se radi o zaključenju novog ugovora. Naime, kod prijenosa ugovora novi Pretplatnik stupa i poziciju starog Pretplatnika te preuzima sva njegova prava i obveze iz ugovora koji se prenosi dakle i njegovo prava na korištenje ugovorene usluge određene kvalitete uz sva ostala prava koja proizlaze iz pretplatničkog ugovora (pravo na prigovor, primjerenu zaštitu i dr.) kao i obveze na podmirenje svih potraživanja (kako dospelih tako i nedospelih). Slijedom navedenog, a s obzirom da se zaključenjem ugovora o prijenosu određenog pretplatničkog ugovora ne dira u sadržaj/opseg samog ugovora koji se prenosi prijedlog je Optime da članak 10 Pravilnika glasi:

„(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj mreži 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.

(2) U slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora novi pretplatnik preuzima sva prava i obveze bivšeg pretplatnika koja proizlaze iz pretplatničkog ugovora.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je udovoljiti zahtjevu za prijenos pretplatničkog ugovora ako su podmirena sva dospjela, a neosporena dugovanja. Cijena usluge prijenosa pretplatničkog ugovora mora biti utvrđena cjenikom operatora.“

VII) Nastavno na članak 14 Pravilnika kojim se uređuje Pravo najmprimca i zakupnika na sklapanje pretplatničkog ugovora, a koji glasi:

„(1) Najmprimci ili zakupnici imaju pravo, uz pisanu suglasnost vlasnika stana ili poslovnog prostora, na sklapanje pretplatničkog ugovora na svoje ime za javne komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja kojim se koristi vlasnik stana ili poslovnog prostora.

(2) Najmprimci ili zakupnici odgovaraju za ispunjenje svih obveza iz pretplatničkog ugovora nastalih za vrijeme njegovog trajanja, neovisno o trajanju ugovora o najmu stana odnosno zakupu poslovnog prostora.

(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora dužan je obavijestiti operatora s kojim je najmprimac ili zakupnik sklopio pretplatnički ugovor. Vlasnik stana ili poslovnog prostora ima pravo nakon prestanka ugovora o najmu stana ili zakupa poslovnog prostora sklopiti pretplatnički ugovor na svoje ime s istim ili drugim operatorom.“

Optima ističe kako izložena formulacija predstavlja pretjeranu regulaciju odnosa zakupa i najma koji su odnosi već regulirani važećim propisima RH (Zakonom o zakupu poslovnog prostora i Zakonom o obveznim odnosima) slijedom čega Optima drži da predloženom članku u cijelosti nije mjesto u podzakonskom propisu koji se donosi na temelju ZEK-a, a osobito stavku 2. Skrećemo pozornost nadležnom regulatornom tijelu kako Optima, kao pretpostavljamo i drugi operatori, omogućuje zakupnicima i najmprimcima da koriste javne komunikacijske usluge, ukoliko imaju suglasnost vlasnika putem odredbe članka 14 stavka 6 trenutno važećeg Pravilnika i pojma privremenog pretplatnika. Slijedom navedenog, prijedlog je Optime zadržati postojeću regulaciju.

Ukoliko isti pak povežemo s odredbama članka 16 stavcima 3 i 4 prijedloga Pravilnika kojim se operatorima nameće dodatna obveza slanja prethodne obavijesti o privremenom isključenju vlasnika stana ili poslovnog prostora te zabranjuje trajno isključenje, to je očigledno da nadležno regulatorno tijelo neosnovano nameće obveze operatoru koje su trebale biti regulirane u ugovornim odnosima najma i zakupa. Sada ispunjenje iste kao nenadoknativi dodatni trošak pada na teret operatora za kojeg se presumira da uopće zna gdje trenutno, u vrijeme privremenog isključenja najmprimca/zakupnika, zakupodavac/najmodavac prebiva odnosno ima sjedište. Sigurno se također pretpostavlja da se ista obavijest šalje preporučeno putem pošte kako bi operator imao dokaz da je istu zaista i poslao jer ukoliko dođe do spora to je prvo što će regulator tražiti od operatora da mu dostavi. Nastavno na potonje Optima skreće pozornost Naslovu da, kao alternativni operator koji se koristi veleprodajnim uslugama operatora sa značajnom tržišnom snagom kako bi pružao javne komunikacijske usluge krajnjim korisnicima, te nakon privremenog isključenja mora ići u trajanju isključenje ukoliko su za to ostvareni uvjeti jer u protivnom ima nenadoknative troškove (npr. plaća najma parice HT-u, ima trošak održavanja i dr.) Slijedom navedenog, prijedlog je Optime brisati stavka 3 i 4 članka 16 prijedloga Pravilnika.

VIII) Nastavno na odredbu članka 16 stavka 1 Pravilnika koja glasi:

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

Optima skreće pozornost na Naslovu na iznimku u slučaju kada su ispunjeni uvjeti za trenutno privremeno isključenje te kada nije moguće poslati prethodnu obavijest pretplatniku (npr. isključenje zbog sumnje na zlouporabu zlouporaba poziva na broj 112). Slijedom navedenog, prijedlog je Optime dopuniti predmetnu odredbu na način da se navedeni slučaj izrijekom predvidi kao iznimka.

IX) Nastavno na odredbe članka 16 stavka 3 i 4 Pravilnika koje glase:

„(3) Operator je dužan u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmprimca ili zakupnika obavijest iz članka 14. st. 2. ovog pravilnika poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora.

(4) U slučaju iz stavka 3. ovog članka operator ne smije trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, a privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme može trajati najdulje do prestanka ugovora o najmu ili zakupu."

Optima se u cijelosti očituje mutatis mutandis kao pod točkom VII) te predlaže brisanje tih stavaka.

X) Nastavno na odredbu članka 17 stavka 1 točku 1 kojom je određeno da pretplatnički ugovor prestaje smrću Pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, a vezano uz članka 19 Pravilnika koji glasi:

„(1) Smrću pretplatnika koji je fizička osoba prestaje pretplatnički ugovor. Nasljednici i članovi zajedničkog kućanstva mogu od operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

(2) Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

(3) Prestankom postojanja pravne osobe prestaje pretplatnički ugovor.“

Optima apriori izražava opetovano nezadovoljstvo s predloženom regulacijom te drži da se pravo raskida pretplatničkog ugovora mora ostaviti nasljednicima, kao pravnim slijednicima, pretplatnika jer se u protivnom dovodi u pitanje naplata usluga koje su korištene od strane nasljednika te tjera operatora da tužbom radi stjecanja bez osnove zahtjeva namirenje duga kojeg su nasljednici napravili nastavkom korištenja usluga operatora nakon smrti pretplatnika. Kako se u predmetnom slučaju radi o prestanku ugovornog odnosa, Optima i ovdje drži da predloženim odredbama u cijelosti nije mjesto u podzakonskom propisu koji se donosi na temelju ZEK-a.

Ujedno skrećemo pozornost nadležnom regulatornom tijelu da u praksi imamo slučajeve da se i više od 5 godina nakon smrti pretplatnika usluga i dalje koristi i uredno plaća tako da operator niti ne zna da je pretplatnik koji je fizička osoba umro ili da je ugovorni odnos ex lege, temeljem Zakona o trgovačkim društvima, prenesen na drugu pravnu osobu. Također Matice umrlih u RH nisu javne slijedom čega operator bez obavijesti nasljednika niti ne može znati da je pretplatnik umro. I na kraju moramo napomenuti kako je usluga koju operator pruža često vezana za nekretninu te da često do pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju prođe i više od desetak godina, to se tjera operatora da ukoliko nekim čudom sazna za smrt pretplatnika nasljedničku zajednicu u vrlo neugodnom trenutku ostavi bez usluge.

XI) Nastavno na odredbu članka 20 stavka 3 Pravilnika koja glasi:

„(3) U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid ugovora operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to na dan u kojem je raskid zatražen.“

Optima skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu kako je ista protivna odredbi članka 41 stavka 9 ZEK-a kojom odredbom je određeno kako „ Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju svojim krajnjim korisnicima usluga omogućiti da unaprijed odrede dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora.“, slijedom čega je i jasno koja je namjera Zakonodavca bila kad pretplatnik može odredi točan dan raskid ugovora. Prijedlog je Optime brisati kraj predložene odredbe „i to na dan u kojem je raskid zatražen“.

U prilog navedenom opetovano ističemo kako se Optima kao alternativni operator i dalje koristi veleprodajnim uslugama operatora sa značajnom tržišnom snagom kako bi pružala javne komunikacijske usluge krajnjim korisnicima, slijedom čega mora poštivati odredbe Standardnih ponuda HT-a koje se odnose na otkaz veleprodajne usluge. Iz navedenog proizlazi da operator nakon zaprimanja zahtjeva ima određene predradnje koje mora poduzeti kako bi mogao omogućiti raskid ugovora na maloprodaji odnosno pretplatničkog ugovora. Uzimajući u obzir navedeno, uz činjenicu da zahtjev za raskid ugovora mora doći i do odgovarajuće službe operatora kako bi se

uopće pokrenula procedura raskida, to je opravdano ostavljeno na mogućnost operatora da u slučaju raskida ugovora od strane pretplatnika, a radi izbjegavanja nenadoknadivih troškova, osim onog koji se provodi temeljem Pravilnika o prenosivosti broja, ugovori raskidni rok.

XII) Nastavno na odredbu članka 24 stavka 1 točke 2 Pravilnika koja glasi:

„2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca operator javnih komunikacijskih usluga korisnika mora u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupna potrošnja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.“

Optima skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu kako predložena odredba predstavlja pretjeranu regulaciju u odnosu na ZEK s obzirom da je Pretplatniku koji koristi usluge manje od tri mjeseca i dalje ostavljena mogućnost ograničenja potrošnje javnih komunikacijskih usluga propisana odredbom članka 45 stavka 1 ZEK-a sukladno kojoj odredbi: „Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti svojim krajnjim korisnicima usluga, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Agencije. Predmetna Odluka donesena jest 28. prosinca 2010.godine (Klasa:344-01/10-01/527, Urbroj:376-05-10-10) te se izvršava od 01.06.2011. godine. Slijedom navedenog, Prijedlog je Optime brisati predmetnu odredbu.

XIII) Nastavno na odredbu članka 24 stavka stavka 1 točke 3 Pravilnika koja glasi:

„3. operator javnih komunikacijskih usluga može tek nakon upozorenja krajnjem korisniku obustaviti pružanje određene usluge, pri čemu ponovno uključenje ne smije biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.“

Optima se u cijelosti očituje mutatis mutandis kao pod točkom V) te predlaže brisanje podcrtanog dijela predmetne odredbe.

Dodano ističemo kako u bi operator bio tako u obvezi po upozorenju pretplatnika isključiti uslugu pretplatniku pa ga na njegov zahtjev ponovno uključiti, a pretplatnik taj povećani iznos ne bi morao platiti do obračuna i dospijeća mjesečne fakture. Do prve aktivnosti dunninga opomene onda teoretski može proći i 40-60 dana, a pretplatnik bi cijelo vrijeme mogao dalje znatno povećati potrošnju i nabijati dug. Isključenje po dugovanju ide 60 dana od dospijeća računa.

XVI) Nastavno na drugi dio odredbe članka 24 stavka 2 Pravilnika koji glasi:

„, a u slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca operator javnih komunikacijskih usluga ce krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.“

Optima se u cijelosti očituje kao pod točkom XII) te predlaže brisanje iste.

XV) Nastavno na članak 34 Pravilnika kojim se uvode obveze operatore vezane uz minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu, a koji zbog opsežnosti istog nećemo citirati,

Uvodno, Optima drži kako je isti potrebno u cijelosti brisati.

Razlog tome leži u činjenici što navedena obveza navođenja minimalnih pristupnih brzina širokopojasnog pristupa internetu te ostale obveze koje proizlaze iz navedenog članka nisu regulirane u gotovo niti u jednoj od europskih država, osim u Italiji i Španjolskoj.

Nadalje, za usluge u kojima se izričito ugovara određena kvaliteta usluge zaključuje se poseban SLA ugovor (*eng. service-level agreement*) kojim se korisniku garantira određena kvaliteta usluge te se u slučaju ispada odnosno degradacije usluge ispod ugovorene plaćaju penali, kvaliteta usluge se kontinuirano prati što sve povisuje trošak pružanja javnih komunikacijskih usluga. U slučaju da taj poseban ugovor ne postoji, ugovara se maksimalna brzina pristupa, a razina kvalitete se održava u dobroj vjeri te je svakom operatoru interesu da korisniku pruži ugovorenu pretplatničkim ugovorom maksimalnu brzinu pristupa. Ukoliko korisnik ima poteškoća ili smetnji u pružanju usluge prijavljuje kvar, odobrava mu se iznos mjesečne naknade te Optima u praksi ukoliko ne može pretplatniku održati ugovornu maksimalnu brzinu uvijek nudi niži paket usluge što je prvenstveno ide u korist kranjem korisniku te mu svakako omogućuje raskid ugovora bez obveze plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. Dodatno, Optima ističe kako bi praćenje kvalitete veze svakog pretplatnika usluge interneta iziskivalo uvođenje nove aktivne opreme kod pretplatnika kao i uvođenjem većeg kapaciteta opreme za nadzor kod operatora što bi pak uzrokovalo dodatan trošak operatoru, a time i neizbježno povećalo cijenu usluge.

Podredno ističemo kako brzina pristupa nije jedini parametar kvalitete veze niti se može jednoznačno odrediti s obzirom da ovisi ne samo o korisniku već i o drugog strani, točnije točki mjerenja. Navedenim člankom nisu definirane krajnje točke mjerenja, a samim time oprema koju korisnik posjeduje (računalo, mrežna oprema i dr. pasivna i aktivna oprema) se ne smiju koristiti kao mjerni uređaj.

Ujedno, Optima skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu da se kao alternativni operator za pružanje javnih komunikacijskih usluga kranjem korisniku koristi veleprodajnim uslugama operatora sa značajnom tržišnom snagom. Kako HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom, ne garantira Operatoru korisniku minimalnu kvalitetu usluge to niti Operator korisnik ne može preuzeti obvezu i garantirati kranjem korisniku minimalnu kvalitetu maloprodajne usluge. Nastavno na navedeno također ističemo da na minimalnu brzinu pristupa utječe i kvaliteta parice na koju Operator korisnik nema utjecaja.

Posebno se ovdje i osvrćemo na stavka (10) predloženog članka kojim je određeno slijedeće:

„U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa sa na koje je pristupano sa korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa mora sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.“

Optima prije svega ističe kako tehnički niti ne može ispuniti predloženu obvezu praćenja i dostavljanja detaljnog ispisa korisnikovog pristupa prema svakoj IP adresi kojoj je korisnik pristupio odnosno koja je pristupila prema korisniku. Ujedno skrećemo pozornost Naslovu da operatorima nije unaprijed niti poznat vremenski okvir u kojem bi se ti podaci o IP adresama trebali pohranjivati slijedom čega nakon što je korisnik prigovorio na račun operator ne može niti smije retroaktivno bilježiti korisnikove aktivnosti na internetu. Predmetno zadire u sferu zaštite privatnosti korisnika te je isto ostavljeno isključivo u nadležnosti Operativno-tehničkog centra (dalje u tekstu: OTC), ali i kod OTC-a postoji jasan standard koji propisuje uvjete i formate u kojima se prate samo određene IP adrese. Slijedom navedenog, ovaj je stavak potrebno brisati.

XVI) Nastavno na članak 38 Pravilnika kojim se uređuje obveze infrastrukturnog operatora te članak 39 kojim se uređuju obveze operatora, a koje zbog njihove opsežnosti nećemo citirati,

Optima skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu kako su odredbe predmetnih članaka u koliziji se odredbama prijedloga Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, o kojem je javna rasprava već zatvorena slijedom čega skrećemo pozornost nadležnom regulatornom tijelu na potrebu ujednačavanja podzakonskih propisa, osobito kod reguliranja obveza HT-u koji bi ukoliko se sadrži postojeća regulacija imao prostora za manevar.

Podredno se Optima očituje na odredbu članka 38 stavka 5 Pravilnika na način da izražava potrebu definiranja roka u kojemu će infrastrukturni operatori imati obvezu prilagoditi svoju dokumentaciju traženom formatu s obzirom da će ta prilagodba između ostalog zahtijevati i znatne financijske izdatke.

Nastavno na odredbu članka 39 stavka 4 Pravilnika, Optima skreće pozornost Naslovu da je Odlukom Naslova kojom se HT-u naređuje izraditi i objaviti standardnu ponudu o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme od 22. prosinca 2010. godine (Klasa: 344-01/10-01/630, Ur.broj: 376-04-10-06) u točki 40 određeno provođenje mjera standardnog (preventivnog) održavanja najmanje jednom mjesečno, a ne kako je predloženo Pravilnikom jednom godišnje. Slijedom navedenog, skrećemo pozornost Naslovu na nužnost izmjene predmetne odredbe Pravilnika.

Nastavno na odredbu članka 39 stavka 8 Pravilnika, Optima smatra da je postojeća obveza izvještavanja infrastrukturnog operatora, kao vlasnika kabelaške kanalizacije, koja je definira također Standardnom ponudom HT-a za o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme koja je donesena sukladno naprijed citiranoj odluci nadležnog regulatornog tijela, dovoljna kako bi se stvorili uvjeti za povrat troškova nastalih prekidima na infrastrukturi Operatora korisnika, a da bi skupno izvještavanje o događajima na EKI i PO trebao voditi i Naslovu dostavljati objedinjeno infrastrukturni operator. Slijedom navedenog, predlažemo izmjenu predmetnog stavka na način da se predvidi jedinstveni objedinjeni izvještaj koji će sadržavati sve događaje počinjene na infrastrukturi svih Operatora korisnika EKI i PO, a kojeg će biti u obvezi dostavljati samo infrastrukturni operator.

OT-Optima Telekom d.d.