

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13
10 000 Zagreb

n/r Predsjednika Vijeća, g. Miljenka Krvišeka

U Zagrebu, 24.11.2011.godine



Metronet

Metronet telekomunikacije d.d.
Ulica grada Vukovara 269d
HR-10000 Zagreb
T + 385 1 6327 000
F + 385 1 6327 011
W www.metronet.hr

PREDMET: JAVNA RASPRAVA – očitovanje i komentari Metroneta na prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

PODNEŠAK METRONETA

I Naslov je dana 20.10.2011. godine objavio na svojim internetskim stranicama javnu raspravu o prijedlogu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem izražava zadovoljstvo u spremnošću regulatora za nužnošću usklađivanja navedenog Pravilnika sa odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 90/11, dalje u tekstu: ZEK).

Uvodno Metronet podržava prijedlog novina i poboljšanih rješenja u domeni:

- rješavanja pretplatničkih odnosa (prvenstveno misleći na rješavanje prigovora)
- zaštite krajnjih korisnika, primjerice slučajevi privremenog isključenja usluge
- ujednačavanja prava i obveza, dakle unifikacija prava pretplatnika, neovisno jesu li post-paid ili pre-paid pretplatnici.
- detaljnije i podrobnije odredbe o zaštiti djece i pravima osoba sa invaliditetom, u smislu „zaštićenih“ kategorija pretplatnika
- dostupnosti informacija, a koje se moraju osigurati krajnjim korisnicima, i to: minimalne brzine prijenosa podataka kod usluge pristupa internetu, te posljedično pravima korisnika ako operatori nisu u mogućnosti garantirati i osigurati ugovorenu brzinu.
- eksplicitnije normiranje usluga sa posebnom tarifom, radi zaštite korisnika, a radi preveniranja mogućih zlouporaba i prijevara.

II Nastavno, Metronet izlaže prijedloge, komentare i očitovanje, a sukladno poglavljima predloženog Pravilnika.

I. OPĆE ODREDBE

- U odnosu na predmetno poglavlje Metronet nema relevantnih očitovanja

II. OPĆE OVLAŠTENJE

- Članak 6. prijedloga Pravilnika - Metronet zahtjeva od HAKOM-a točno definiranje i propisivanje načina i uvjeta iz općeg ovlaštenja, a sukladno kojima operatori obavljaju djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

III. ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA

- Članak 7. stavak 1. i 3., članak 23., članak 33. stavak 7., članak 60. stavak 3., članak 61. stavak 2. i 3. prijedloga Pravilnika - Metronet predlaže ujednačavanje pojmova „Cjenik“ i „Cjenovni sustavi“, obzirom se koriste oba pojma/termina kroz sadržaj Pravilnika
- Članak 8. stavak 11. prijedloga Pravilnika – Metronet predlaže dopunu navedenog stavka na način da članak glasi: *„Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona i Općim uvjetima poslovanja Operatora.“*
- Članak 10. prijedloga Pravilnika – Metronet predlaže HAKOM-u proširenje presumpcije koje se odredbe smatraju nepoštenima odredbama pretplatničkih ugovora, te usklađivanje sa Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o obveznim odnosima. Metronet navodi kako je u prijedlogu Pravilnika navedeno samo primjerice, a ne taksativno, koje se odredbe smatraju nepoštenima, stoga predlažemo da HAKOM odredi izričito slučajeve koji se smatraju nepoštenim odredbama, dakle princip *„numerus clausus“*
- Članak 10. stavak 1. 1 prijedloga Pravilnika. – Metronet navodi kako se ne slaže s nadopunom kojom se zabranjuje uvjetovanje ponovnog uključanja prijevremenim plaćanjem nedospjelih potraživanja. Primjer su konkretni slučajevi gdje se zbog sumnje u prijevaru traži prijevremena uplata kako bi se korisniku dalje omogućilo korištenje usluge.
- Članak 11. stavak 2 prijedloga Pravilnika – Metronet zahtjeva tumačenje na što se navedeni stavak točno odnosi, primjerice je li se navedeno odnosi i na uvjete i cijene? Dodatno, je li se ovime ograničava pravo Operatora da ponude usluge samo određenom segmentu korisnika, navodeći distinkciju fizička i/ili pravna osoba?
- Članak 13. stavak 1. prijedloga Pravilnika – Metronet ukazuje kako se u predmetnom stavku navodi *„da je prijenos moguć bez naknade...“*, a sa kojim navodom se Metronet ne slaže, budući je isto u koliziji sa odredbom članka 13. stavka 3 prijedloga Pravilnika. Naime, stavkom 3. prijedloga Pravilnika se navodi da cijena usluge prijensa pretplatničkog ugovora mora biti utvrđena cjenikom operatora, a sa kojim navodom je Metronet suglasan.

- Članka 13. stavak 2. prijedloga Pravilnika – Metronet nije suglasan sa ovim stavkom, budući je meritum i bit prijenosa pretplatničkog ugovora da se pretplatnički ugovor, u naravi, prenese na Novog pretplatnika sa svim pravima i obvezama koji ga potom sukladno svojim potrebama može mijenjati. Promjena tijekom prijenosa pretplatničkog ugovora dodatno komplicira provođenje postupka prijenosa istoga, te dovodi u pitanje reguliranje ugovornih obaveza, cijena i slično. Slijedom navedenog, Metronet smatra kako je transparentan i najoptimalniji način prijenosa pretplatničkog ugovora upravo prijenos u cijelosti sa svim stavkama, te naknadna korekcija po potrebi. Predlažemo brisanje ovog članka. Ili podredno predlažemo izmjenu članka na način da glasi: „U slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora novi pretplatnik preuzima sva prava i obveze bivšeg pretplatnika koja proizlaze iz pretplatničkog ugovora.“
- Članak 14. stavak 2. prijedloga Pravilnika- Metronet načelno podržava ovu tendenciju HAKOM-a, međutim ističemo da je cijeli predmetni članak nedovoljno precizan, naročito uzimajući ga u obzir i tumačeći sukladno odredbi članka 16. stavka 3 i stavka 4. Naime, predmetnim odredbama nije definirano primjerice: što je sa ugovorom koji je imao/sklonio vlasnik stana, raskid; Što nakon što se privremeno isključi, Operator ne može trajno isključiti, a Operator ima realne troškove održavanja priključka npr. plaćanje parice T-comu? S obzirom na postojeće nedorečenosti i pravne praznine, Metronet predlaže regulatoru ostaviti na snazi postojeće odredbe (dakle vraćanje „starih“ članaka koji su puno precizniji, te čija je svrha ispunjena i u korist pretplatnika i u korist operatora, a čime je pozitivno riješena situacija najmodavac/najmoprimac (u obliku privremenog prijenosa PO/privremenog Pretplatnika).
- Članak 16. stavak 1. prijedloga Pravilnika. – Metronet nije suglasan s navedenim stavkom, budući jer postoje uvjeti za trenutno privremeno isključenje, a kada nije moguće poslati prethodnu obavijest pretplatniku (npr. isključenje zbog sumnje na zlouporabu usluga Operatora, zlouporaba poziva na broj 112). Slijedom navedenog, Metronet predlaže dopunu sa novim stavkom, a koji bi glasio: *„U slučaju privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne komunikacijske mreže koje je nastalo zbog sumnje na zlouporabu usluge od strane pretplatnika ili treće osobe, Operator nije dužan prethodno obavijestiti pretplatnika o navedenom isključenju.“*
- Članak 16. stavak 3 prijedloga Pravilnika. –sugeriramo ispravak poveznice „iz članka 14. st. 2.“ u „iz članka 16. st. 1.“.
- Članak 20. stavak 3. prijedloga Pravilnika: Metronet ovdje zahtjeva od HAKOM-a pojašnjenje i usklađivanje odredbi o raskidu pretplatničkog ugovora sa odredbama o suspenziji (privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme), obzirom se od operatora zahtjeva da omogući raskid ugovora, neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku. Dakle, Metronet nije suglasan da se raskid mora omogućiti na dan kada je zatražen, a budući Metronet nakon zaprimanja zahtjeva ima određene radnje koje mora realizirati, da bi se usluga trajno isključila, te osobito ako se radi o uslugama preko drugih operatora (jer kod takvih postoje i otkazni rokovi prema istima, primjerice Metronet kod LLU baziranih usluga ima otkazni rok prema T-com-u 6 radnih dana (cca 10-15 kalendarskih dana). Sukladno tome Metronet smatra da je potrebno postojanje određenog otkaznog roka.
- Članak 24. stavak 1. točka 2. i stavak 2. prijedloga Pravilnika: – Metronet citira predmetne odredbe kojim je propisano da „...ukupna potrošnja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje

odnosno mjesečne naknade.” - Metronet ovdje navodi kako obzirom da se većinom naknade za glasovne usluge ugovaraju na minorne iznose primjerice 1 kn, u tekstu Pravilnika treba nedvojbeno naglasiti da se mjesečna naknada odnosi na naknadu iz Cjenika Operatora, a ne ugovorenu.

- Članak 24. st. 8. točka 3. prijedloga Pravilnika: - Metronetu ostaje nejasno na što se navedena točka odnosi? Naime, smatramo kako je potrebno navedeno precizirati, a kako bi se izbjeglo možebitno pogrešno tumačenje od strane pretplatnika (npr. izjednačavanje „isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga” za vrijeme kojeg operator zadržava pravo naplatiti mjesečnu naknadu za uslugu s „privremenim isključenjem na zahtjev pretplatnika” iz članka 16. st. 6. prijedloga Pravilnika za vrijeme kojeg pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu).
- Članak 26. stavak 12. prijedloga Pravilnika – određuje umanjenje naknade Pretplatniku u slučaju postojanja tehničkih smetnji u djelokrugu odgovornosti operatora, te Metronet zahtjeva od HAKOM-a primjerice specifikaciju slučajeva, koji bi se smatrali da su nastali u djelokrugu odgovornosti operatora, a ne kako je sada predloženo samo paušalno. Dodatno, postavljamo upit zašto su brisane odredbe o postojanju *vis maior*, dakle oslobođenje od odgovornosti uslijed nastupa više sile ? Metronet smatra kako predmetna opcija nužno mora biti inkorporirana u ovaj članak.

IV. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNE TIPOVE USLUGA

- Članak 29. prijedloga Pravilnika – Metronet podržava detaljna utvrđenja neophodne opreme i neophodnih usluga koje operatori moraju bez posebne naknade učiniti dostupnim osobama s invaliditetom
- Članak 34. prijedloga Pravilnika- traži se navođenje minimalne brzine pristupa Internetu. Na ovu temu Metronet je već sudjelovao na raspravi u HAKOM-u na koju je dostavio i znatan broj komentara. Naime, po definiciji pristup Internetu je *best effort* usluga i prema tome nema smisla jamčiti/garantirati i navoditi minimalnu brzinu pristupa Internetu, jer nije moguće razgraničiti točku gdje počinje Internet i do koje točke bi trebala biti garantirana ta minimalna brzina. Metronet navodi kako je moguće provjeriti karakteristike linijske brzine po prijavi korisnika te zajedno s korisnikom ocijeniti kvalitetu usluge. Metronet također upozorava da kod ADSL tehnologije, brzina pristupa može znatno ovisiti o velikom broju faktora koji su izvan kontrole operatora. Primjeri za to su: vremenski uvjeti (kiša, vlaga, hladnoća i sl.) koji mogu uzrokovati dnevne promjene u brzini i kvaliteti pristupa; duljina i kvaliteta parice; kućna instalacija koja je u odgovornosti korisnika; realizacija usluge širokopojsnog pristupa internetu putem veleprodajnih usluga drugog operatora (LLU, BSA).

Slijedom navedenog, Metronet predlaže iz tog članka brisanje točke od 1-6. ili podredno Metronet sugerira izmijeniti sukladno već prethodno dostavljenim komentarima HAKOM- u od dana 21.10.2010.

Nadalje, pod točkom 11. istog članka navodi se pojam „*ovlašteni alat za mjerenje pristupa Internetu*“. Metronet zahtjeva od HAKOM-a pojašnjenje navedenog pojma, te postavlja upit: tko će osigurati takav alat i kako će se certificirati takav alat od strane nadležnog tijela? Osim toga, upitna je metodologija mjerenja brzine širokopojsnog pristupa. Metronet predlaže da se detaljnije odredi broj i učestalost mjerenja koje je korisnik dužan obaviti te način interpretacije dobivenih rezultata mjerenja (npr. prosječna vrijednost od 10 pojedinačnih mjerenja u vršnom prometnom satu u tijeku istog kalendarskog mjeseca, s time da se u tijeku jednog dana može napraviti najviše jedno mjerenje). Isto tako, potrebno je osigurati zaštitu

operatora od zlouporabe navedenog mjerenja od strane korisnika (bilo radi izbjegavanja plaćanja punih mjesečnih naknada za uslugu ili radi raskidanja ugovora bez plaćanja naknada za raskid) (npr. istodobna mjerenja brzine od strane korisnika i od strane operatora za određeni vremenski period, te njihova usporedba i postupak u slučaju odstupanja).

V. DJELATNOSTI GRAĐENJA, POSTAVLJANJA I UPOTREBLJAVANJA ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE I DRUGE POVEZANE OPREME

- Članak 38. i članak 39. prijedloga Pravilnika - Metronet ističe kako predmetne članke u ovom prijedlogu Pravilnika HAKOM nužno treba uskladiti sa prijedlogom Pravilnika o EKI, dakle potrebno je ujednačiti podzakonske propise u smislu postojećih obveza za Hrvatski Telekom. Isto tako, zahtijevamo od HAKOM-a usklađivanje obveza i sa zasebnim izvorom prava, dakle Standardnom ponudom Hrvatskog Telekoma za EKI, stoga ukazujemo na potrebu harmonizacije i ujednačavanja citiranih izvora prava, premda se doduše Standardna ponuda odnosi samo na Hrvatski Telekom kao jednog od infrastrukturnog operatora. Nadalje, Metronetu ostaje nejasno iz kojeg razloga Zakonodavac u članku 38. koristi pojam infrastrukturnog operatora, a u članku 39. pojam Operatora vlasnika EKI mreže? Metronet zahtjeva pojašnjenje i očitovanje koji je zakonski *ratio* razdvajanja i razlikovanja navedenih pojmova. U tom smislu ističemo ovu primjedbnu na citirane članke prijedloga Pravilnika.

VI. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

- Članak 60. prijedloga Pravilnika – Operator traži da se napravi jasna razlika u mjerenju kvalitete za usluge koje pružaju infrastrukturni operatori ili uslužni operatori, tj da se izvještavanja HAKOM-a ne miješaju, jer Operatori koji temelje svoje usluge na infrastrukturi drugih operatora mogu imati nižu kvalitetu usluga od infrastrukturnih operatora, a slijedom čega im se izravno nanosi šteta u poslovnom ugledu i poslovanju

VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- Metronet nema posebnih relevantnih očitovanja

III Zaključno, Metronet predlaže da Naslov pri donošenju konačnog teksta Pravilnika prihvati prijedloge Metroneta iznesene u ovom podnesku.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.