

Hrvatska agencija za poštu i  
elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13  
10 000 Zagreb

Fax: +385 (0)1 4920 227

Zagreb, 28.11.2011. godine

**PREDMET: Javna rasprava - Primjedbe, prijedlozi i mišljenja na prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga iz 2011. godine**

Poštovani,

ovim putem trgovačko društvo Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zagreb (u daljnjem tekstu: Amis) podnosi primjedbe, prijedloge i mišljenja na Nacrt prijedloga Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga iz 2011. godine (u daljnjem tekstu: Pravilnik), a u sklopu javne rasprave od dana 20. listopada 2011. godine.

Amis predlaže sljedeće izmjene:

**1. Članak 7. stavak 2. Pravilnika - predlaže se brisati odredbu**

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

Opisano postupanje koje obvezuje Operatora na često objavljivanje oglasa o izmijenjenim odnosno novim posebnim uvjetima za svaku pojedinu uslugu izazvat će i dodatnu zbrku kod korisnika i kod njega stvoriti osjećaj nepovjerenja prema Operatoru.

Amis predlaže brisati odredbu iz razloga što se time Operatoru nameće dodatna obveza i povećava trošak u smislu povećanih troškova za objavu oglasa o izmijenjenim Općim i posebnim uvjetima u javnim glasilima.

Osim toga iz odredaba Zakona o elektroničkim komunikacijama ne proizlazi potreba da se Pravilnikom definira da su Posebni uvjeti sastavni dio Općih uvjeta poslovanja jer je samo po sebi jasno da svaki Operator ima Opće uvjete koji se nadograđuju Posebnim uvjetima primjenjivim na pojedinu Operatorovu uslugu, i ti Posebni uvjeti ne smiju biti suprotni Općim uvjetima. Ukoliko kojim slučajem i jesu suprotni, obzirom se radi o jednostranim odredbama koje je sastavljao Operator, prema općem načelu obveznog prava primjenjuju se odredbe koje su povoljnije za korisnika.

**2. Članak 7. stavak 4. točka 17. alineja 1. - predlaže se izmjena**

*„ Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:*

*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 obrazloženjem razloga koji dovode do odstupanja.“

**mijenja se na način da glasi:**

„Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:

– o mogućem odstupanju od ugovorene linijske brzine sa detaljnim obrazloženjem razloga koji dovode do odstupanja.“

Prvenstveno bismo istaknuli da prijedlog Pravilnika ne propisuje obvezu na razini linijske brzine (npr. ADSL linijsku brzinu) već na razini brzine prijenosa podataka, što nikako ne može biti brzina za koju bi Operator mogao garantirati. Brzina prijenosa podataka je uspostavljena između pretplatničke terminalne opreme (npr. osobno računalo) i udaljenog računala (npr. server WEB stranice HAKOM-a). Server web stranice HAKOM-a je na Internet mrežu povezan putem nekog pružatelja usluge pristupa internetu, te svi upiti dolaze putem te veze, pa slučaju da je ista zagušena, brzina prijenosa podataka će očekivano pasti. U ovom slučaju Operator uopće nema mogućnosti kontrolirati koju će brzinu prijenosa podataka ostvariti korisnik koji pristupa HAKOM-ovoj WEB stranici, a po predloženoj odredbi bi trebao navesti maksimalno moguće odstupanje?

Obzirom na navedeno, Amis smatra da nije moguće predvidjeti maksimalno odstupanje jer brzina prijenosa podataka može ovisiti o nizu uvjeta kao što su: udaljenost Pretplatnika od centrale, broj prespoja u kablskom snopu, kvaliteta kućne instalacije, te karakteristike prostora (naročito kod bežičnog pristupa), broj računala spojenih na internet, mogućnosti opreme, računalnih programa, itd.

Navedeni uvjeti utvrđuju se od slučaja do slučaja, točnije od korisnika do korisnika i nikako se ne mogu ranije predvidjeti, a naročito ne prilikom kreiranja Općih uvjeta koji se formiraju puno prije nego određeni korisnik zatraži uslugu.

**3. Članak 7. stavak 4. točka 17. alineja 3. – predlaže se brisati odredbu**

„Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:

- 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.“

Amis je mišljenja da se posebne ponude i paketi formiraju na godišnjoj razini više puta; ponekad svaki mjesec Operatori na tržištu nude nove pakete i kreću sa posebnim ponudama. Navedena odredba znači da bi Operator bio prisiljen svakom novom akcijom mijenjati Opće uvjete poslovanja čime se ujedno izgubio i smisao samog naziva **Opći** uvjeti poslovanja kao čvrste polazne osnove ugovornog odnosa između Korisnika i Operatora.

Vrlo je lako moguće da bi stalne izmjene Općih uvjeta mogle dovesti do konfuzije i nepovjerenja korisnika prema Operatoru, a smisao ove zakonske odredbe sigurno nije spriječiti Operatore da što češće različitim kampanjama i novim ponudama pokušaju doprijeti do šireg kruga korisnika, već da se

korisnicima omogući što je moguće kvalitetnija usluga za manje novčanih sredstava. Predložena odredba omogućila bi takve situacije gdje bi se svakih mjesec ili dva korisnik trebao dobivati obavijesti o izmjenama Općih uvjeti poslovanja što zapravo i nije točno već se promijenila posebna ponuda. Upravo se posebnom ponudom odnosno odabirom konkretnog paketa ili vrste usluge detaljno uređuju najsitnije pojedinosti ugovornog odnosa Korisnika i Operatora i posebna ponuda je logična nadgradnja baznih Općih uvjeta. (kolizija posebne ponude i paketi - opći uvjeti).

#### **4. Članak 7. stavak 4. točka 17. alineja 4. – predlaže se brisati odredbu**

*„Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:*

*17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:*

*- o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.“*

**Vidjeti obrazloženje pod točkom 3.**

#### **5. Članak 8. stavak 2. točka 4. - predlaže se izmjena:**

*„4. vrijeme uspostave priključne točke“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„4. maksimalni rok za uspostavu priključne točke“*

Prvenstveno je nejasan termin „vrijeme“ u postojećem tekstu, da li se isti odnosi na dio dana koji je potrebno specificirati ili isti označava vremenski period. Amis je stava da se misli na rok uspostave priključne točke.

Npr. alternativni Operator nije u mogućnosti točno odrediti dan uspostave priključne točke, obzirom da rok uvelike ovisi o ponašanju Hrvatskog Telekom-a d.d., a sve sukladno važećim Standardnim ponudama.

#### **6. Članak 8. stavak 2. točka 5. - predlaže se izmjena:**

*„5. rok za uspostave usluge“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„5. maksimalni rok uspostave usluge“*

Objašnjenje je jednako kao prethodno navedeno.

**7. Članak 8. stavak 2. točka 6. - predlaže se izmjena:**

*„6. trajanje ugovora te uvjete obnavljanja i otkazivanja ugovora.“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„6. trajanje ugovora te uvjete **otkazivanja postojećeg i sklapanja novog** ugovora,“*

Amis nije sklon korištenju termina „obnavljanje ugovora“ s obzirom da po isteku ugovora pretplatnik može sklopiti samo novi ugovor, dakle s novim uvjetima/uslugama/paketima. Dakle pretplatnik ne obnavlja postojeći ugovor, jer bi mu se tako morale omogućiti i iste beneficije kao na prošlom, isti paketi usluga ili sl. Obnavljanje bi značilo nastavak korištenja već ugovorenog (samo uz uvjet nove ugovorne obveze), a do čega, po sili zakona, ionako dolazi u trenutku kad pretplatniku istekne ugovorna obveza – nastavljajući korištenja već ugovorenog, samo na neodređeno vrijeme.

**8. Članak 8. stavak 3. - predlaže se izmjena:**

*„(3) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„(3) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona. Krajnji korisnik javnih komunikacijskih usluga dužan je, na traženje Operatora, dati na uvid osobnu iskaznicu i ostale podatke potrebne za identifikaciju. U suprotnome Operator je ovlašten odbiti zahtjev za sklapanje ugovora.“*

Amis traži od Predlagatelja da propiše minimalne zahtjeve za provjeru identiteta krajnjeg korisnika, radi problema koje korisnici prouzročuju odbijajući dostaviti traženu dokumentaciju. Također se predlaže propisati da se zahtjev može odbiti ukoliko pretplatnik ne pruži dokaz o identitetu, bez da takva ovlast povlači sankcije za Operatora.

**9. Članak 8. stavak 13. – predlaže se izmijeniti**

*„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 pisanim putem, u roku od osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.“*

**na način da glasi:**

*„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 pisanim ili usmenim putem, u roku od minimalno osam (8) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade.“*

Amis predlaže mijenjati odredbu iz razloga što je u praksi vrlo teško, a ponekad i gotovo nemoguće pisanim putem obavjestiti korisnika točno u roku od 8 dana prije isteka probnog razdoblja. U konkretnom slučaju to znači da bi korisnik morao točno 8 dana prije isteka probnog razdoblja zaprimiti obavijest što Operatori ne mogu garantirati jer dostava pošiljke ovisi i o distributerima poštanskih usluga. Kako Operator ne bi bio stavljen u vrlo težak položaj konkretnom odredbom istome treba omogućiti da pretplatnika obavijesti i na početku probnog razdoblja ili npr 30, 15 ili 10 dana prije isteka probnog razdoblja a najkasnije 8 dana prije isteka istog. Moguće je da je HAKOM pretpostavio da se predložena odredba tumači sukladno Zakonu o općem upravnom postupku što bi značilo da se danom obavijesti smatra dan predaje obavijesti poštanskom uredu, međutim to ne proizlazi iz gornje odredbe. U potonjem korisnici bi bili definitivno oštećeni jer bi obavijest zaprimili 5, a možda i dva dana prije isteka probnog razdoblja. Prema tome, ovu odredbu u svakom slučaju treba doraditi i izmijeniti na opisani način kako bi se stvorila podloga da se ova odredba može tumačiti isključivo na jedan jedini mogući način, što je svima u interesu.

#### **10. Članak 10. stavak 1. točka 3. - predlaže se brisati**

*„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 slijedeće mogućnosti Operatora, ali nisu ograničene na:*

*3. mogućnost odbijanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvan sudskom postupku.“*

Amis mora istaknuti da predložena odredba nije i nikako ne može biti nepoštena iz razloga što bi bilo jako nepošteno zakonom korisniku dati pravo inzistiranja na zaključenje novog Pretplatničkog ugovora nakon što je isključen iz Operatorove mreže čime mu je raskinut ugovorni odnos. Jedna od glavnih obveza korisnika prema Operatoru je plaćanje računa i Operator ne smije biti stavljen u nepovoljniji položaj od korisnika i to prema onom korisniku koji mu ne plaća račune. Predložena odredba omogućila bi Korisniku da ne plaća račune, osporava njihovu vjerodostojnost i svoju obvezu u ovršnom i parničnom postupku pred sudom, a da istovremeno od Operatora zahtijeva besprijekornu, pravovremenu i financijski povoljnu uslugu. Obzirom je opće poznata situacija da se pred našim sudovima ovršni i parnični postupci vode i po nekoliko godina nepošteno je Operatorima nametati obvezu pružanja usluge onim korisnicima koji neosnovano ne plaćaju naknadu za izvršenu uslugu.

#### **11. Članak 10. stavak 1. točka 4. - predlaže se odgoditi primjenu:**

*„4. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika.“*

predlaže se odgoditi primjenu ove točke do stupanja na snagu Članaka 34. Pravilnika .

Operator ne može, u trenutnim uvjetima, jamčiti korisniku da će imati, ili imati u svakom trenutku, punu odnosno maksimalnu ugovorenu brzinu (što se također podrazumijeva ovom točkom) te je dužnost prema korisniku istu tvrdnju ograničiti kako bi korisnik bio svjestan realne situacije. Isto shvaća i Predlagatelj te stoga propisuje odgodu primjene čl.34 Pravilnika.

Amis traži, obzirom da se navedeno veže uz čl.34, da ova točka slijedi sudbinu čl.34

## **12. Članak 13 općenito - predlaže se ujednačiti:**

Stavak 1. navedenog članka ističe da je prijenos ugovora isključivo **bez naknade**.

Stavak 3. navedenog članka napominje da se **cijena** usluge prijenosa mora utvrditi Cjenikom Operatora.

Predlaže se ujednačiti oba stavka.

## **13. Članak 15. stavak 3. - predlaže se izmjena:**

*„(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora dužan je obavijestiti Operatora s kojim je najmoprimac 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.“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora dužan je obavijestiti Operatora s kojim je najmoprimac ili zakupnik sklopio pretplatnički ugovor. Vlasnik stana ili poslovnog prostora ima pravo nakon prestanka **ugovora između Operatora i najmoprimca ili zakupnika**, sklopiti pretplatnički ugovor na svoje ime s istim ili drugim Operatorom.“*

Predlagatelj Pravilnika u potpunosti zanemaruje činjenicu da je u RH tek nešto više od 15% prijavljenih podstanara, da se radi o području koje država teško i sporo regulira, kao i činjenicu da nitko neće ispuniti nametnutu obvezu ako od nje nema izravnu korist ili nisu propisane sankcije za nepostupanje. Stoga je utopijska ideja da vlasnik stana obavještava Operatora da je istekao ugovor o najmu najmoprimca, tim više što, ukoliko najmoprimac propusti raskinuti ili prenijeti ugovor, dolazimo učestalo do situacija zlouporabe – u kojoj vlasnik koristi uslugu na teret odnosno trošak najmoprimca/zakupnika. Polazeći s tog gledišta, nije razvidan interes vlasnika da obavijesti Operatora o prestanku ugovora o najmu/zakupu.

S druge strane nije moguće da vlasnik stana raskine ugovor s Operatorom, obzirom da ga on nije niti sklopio, odnosno nije stranka u ugovoru.

## **14. Članak 16. stavak 1. - predlaže se dodati novu točku – točku 3, koja bi glasila:**

*„3. pretplatnik je uklonio postojeću/instaliranu mrežnu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,“*

**Točka 3. točka 4. i točka 5. postaju točka 4. točka 5. i točka 6.**

Nerijetki su primjeri kada korisnici, radi osobnog zadovoljstva, namjeravane uštede ili izigravanja procesa, uklanjaju postojeću mrežnu terminalnu opremu, posuđuju je susjedu ili jednostavno sami nadograđuju ili spajaju vlastite, neproverjene i neodobrene tel. centrale, što dovodi do potencijalne ugroze javne elektroničke komunikacijske mreže. Posljedice mogu biti teške i za korisnika i za Operatora, a takvog korisnika Operator ne može zaustaviti na niti jedan prikladniji način osim privremenim isključenjem.

#### **15. Članak 16. stavak 3. i 4. točka 3. - predlaže se brisati**

*“3. Operator je dužan u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika obavijest iz članka 14. stavka 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.“*

obavijest iz članka 14. stavka 2. – pretpostavljamo da se misli na obavijest o nepodmirenim računima i mogućem privremenom isključenju.

Amis je mišljenja da se Operatore ne može i ne smije dodatno opterećivati ugovornim odnosima između zakupoprimca/najmoprimca i zakupodavca/najmodavca. Navedena odredba je nezakonita i protuustavna. Nadzor nad ugovornim odnosima stranaka iz ovih ugovora zakonodavac je povjerio sudovima i poreznoj upravi. Stranke nisu obvezne Operatorima prezentirati ugovore o zakupu / najmu, a i kada ih prezentiraju Operatoru je praktično nemoguće provjeriti da li je taj ugovor uistinu na snazi ili ne. Posebno kada se uzme u obzir notorna činjenica da se u praksi veliki broj stanova fizičkim osobama iznajmljuje na crno, bez odgovarajućeg ugovora. Potpisi stranaka na ugovorima o zakupu i najmu ne moraju biti javnobilježnički ovjereni pa postoji velika mogućnost zloporabe odnosno falsificiranja kako bi se Operatoru ipak prezentirao nekakav pisani dokument o ugovornom odnosu zakupodavca / najmodavca i zakupoprimca / najmoprimca. Koliko bi samo trebalo vremena, truda i troškova da se barem pokuša utvrditi stvarno stanje - koje je praktično nemoguće utvrditi - pa to niti do danas ne uspijeva potpunom državnom aparatu na čelu sa poreznom upravom, a sada bi se time trebali baviti Operatori! Operatori ne smiju obavljati poslove državne uprave i sudbene vlasti. Niti jednim zakonom, a niti Općim uvjetima bilo kojeg Operatora, nije predviđeno da Operator može / smije ugovor o pružanju svojih usluga zaključiti isključivo sa vlasnicima nekretnine koji su u najvećem broju slučajeva i vlasnici telefonskog priključka/parice. Pri uvođenju ove odredbe nitko nije uzeo u obzir činjenicu da zemljišnoknjižno stanje u smislu Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima nikada ne može 100% odgovarati stvarnom stanju, a pogotovo kada se uzme u obzir činjenica da postoji veliki broj nekretnina koje nisu upisane u zemljišne knjige, a radi se o nekretninama koje imaju uredne telekomunikacijske i sve ostale priključke. Stoga ovu odredbu svakako treba brisati.

U odnosu na stavak 4. ovakvim uređenjem proizlazi da bi Operator trebao snositi i troškove parice do prestanka ugovora o zakupu / najmu (a sadržaj tog ugovora i datum prestanka je Operatoru gotovo nemoguće točno utvrditi iz u prethodnom odlomku navedenih razloga), znači tolerirati neplaćanje svojih računa i držati paricu do tko zna kada - što ukoliko Operator ne može utvrditi do kada traje zakup / najam i što ako se zakup ili najam prešutno produlje / nastave na neodređeno vremensko razdoblje (što je opet u skladu s odredbama Zakona o prodaji i zakupu poslovnog prostora).



#### **16. Članak 16. stavak 6. - predlaže se izmjena:**

*„(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 do tri (3) mjeseca.“*

#### **mijenja se na način da glasi:**

*„(6) Operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini, u trajanju do tri (3) mjeseca.“*

Predlagatelj ponovno propušta precizno regulirati navedeni stavak. Iz tog razloga nejasno je da li se rok od 1 godine odnosi na kalendarsku godinu ili se uzima pojedinačno za svakog korisnika, računajući od dana kada je zasnovao ugovorni odnos. Amis predlaže da se, radi olakšane evidencije i jednostavnijeg postupanja, te boljeg razumijevanja samih korisnika, privremeno isključenje u ovakvim slučajevima može odraditi jednom u kalendarskoj godini.

#### **17. Članak 17. - predlaže se izmjena**

*„2. smrću pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba...“*

#### **mijenja se na način da glasi:**

*2. prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba,*

Kod ugovora o elektroničkim komunikacijskim uslugama, nikako se ne radi o ugovoru koji bi se mogao vezati uz osobna svojstva, kvalitete i sposobnosti ugovaratelja. Dapače, radi se o ugovoru koji može sklopiti gotovo bilo tko, kao i o usluzi koju koristi ne samo ugovorataelj već i članovi njegovog kućanstva. Smrt nije opći i bezuvjetan razlog za prestanak ugovornog odnosa, te tako Zakon o obveznim odnosima propisuje:

„Odjeljak 3 – ostali načini prestanka obveza:

Odsjek 6. SMRT

Članak 213.

*Smrću dužnika ili vjerovnika prestaje obveza samo ako je nastala s obzirom na osobna svojstva koje od ugovornih strana ili osobne sposobnosti dužnika.“*

Gledajući kroz korake, sam ugovaratelj traži od operatora da mu pruži uslugu putem određene infrastrukture. Za infrastrukturu točno tom pojedinom korisniku, Operator mora plaćati najam, te ga on plaća sve do dana odjave/raskida usluge. Stoga je na isti način potrebno regulirati i prestanak ugovornog odnosa, odnosno isti prestaje tek raskidom. Na taj način rješava se ujedno i pitanje odgovornosti za dugove koji nastanu nakon smrti ugovaratelja, a koje je do sada Operator teško dokazivao i naplaćivao.



**18. Članak 19. stavak 1. i stavak 2. - predlaže se izmjena:**

*„(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.“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„(1) Nasljednici i članovi zajedničkog kućanstva solidarno i razmjerno odgovaraju za trošak nastao od trenutka smrti pretplatnika fizičke osobe.*

*(2) Nasljednici i članovi zajedničkog kućanstva mogu od Operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime. U takvim slučajevima Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.*

*(3) Nasljednici i članovi zajedničkog kućanstva mogu od Operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti raskid pretplatničkog odnosa uz potrebne dokumentacije .*

*(4) Pretplatnički ugovor prestaje postojati i smrću jedine odgovorne osobe u pravnoj osobi, ako izjava o osnivanju ili društveni ugovor ne govori što drugo te ako nasljednici preminulog, prije pokretanja brisanja subjekta iz sudskog registra, zatraže raskid ugovora uz predočenje vjerodostojne dokumentacije, ili sam Operator pozove nasljednike da se izjasne da li će preuzeti postojeći ugovor.*

*(5) Nasljednici odgovaraju za trošak nastao od trenutka prestanka postojanja pravne osobe.“*

Usluga koju Operatori isporučuju nije vezana za pojedinog korisnika, već se istom služi najčešće više osoba, članova zajedničkog kućanstva. Rijetki su slučajevi kada se, po smrti pretplatnika, nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva, obraćaju Operatoru, pa se u bazama Operatora pojavljuje veliki broj pretplatnika koji su preminuli prije više godina.

S obzirom da je već navedeno da se kod ovakvih ugovora ne radi o ugovorima koji prestaju po sili zakona smrću pretplatnika, to Amis predlaže izmjenu članka. Uostalom, apsolutno je nesporno da nakon smrti pretplatnika trošak počine oni koji koriste nekretninu na adresi priključka.

Vezano za pravne osobe, situacija je nešto drukčija. Naime, obzirom na moguću dugotrajnost nasljedničkog postupka, a kod smrti jedine odgovorne osobe, i dugotrajnost procesa brisanja društva iz sudskog registra, učestalo se javlja problem kako raskinuti takav ugovor. Neupitno je vrijeme prestanka postojanja društva, no ono se utvrđuje deklaratornom odlukom. Stoga društvo ne može biti odgovorno za dugove nastale od trenutka prestanka postojanja, a radi se o troškovima koje u konačnici Operator ne može naplatiti. Na sličan način kako Zakon o trgovačkim društvima propisuje određene obveze nasljednicima u slučaju smrti, Amis smatra potrebnim to uvesti i u ovaj Pravilnik.

#### **19. Članak 20. stavak 3. - predlaže se izmjena**

*„U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid ugovora Operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja Operatora prema navedenom preplatniku i to na dan u kojem je raskid zatražen.“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid ugovora Operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja Operatora prema navedenom preplatniku i to u roku od 3 dana od dana podnošenja zahtjeva.“*

Predloženu odredbu je u praksi teško provesti iz razloga što korisnici raskide ugovora mogu zahtjevati neradnim danom, npr. subotom i nedjeljom kao i poslije radnog vremena Operatora što nikako nije prihvatljivo sa stajališta Operatora, jer korisnik npr. zatraži raskid u petak navečer oko 23:00 sata, a u subotu i nedjelju može učiniti znatan trošak pozivajući brojeve u inozemstvu. Ukoliko se odredba ne izmijeni, ista ostavlja mogućnost zlorabe na štetu Operatora, što nije prihvatljivo.

#### **20. Članak 24. stavak 1. točka 1. - predlaže se izmjena:**

*„1. obvezni su nadzirati uobicajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga, te ih u najkracem mogućem roku upozoriti o svakom neuobicajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obracunskog razdoblja, što može ukazivati na zlorabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja javnih komunikacijskih usluga u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugacije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela).“*

**mijenja se na način da glasi:**

*„1. obvezni su nadzirati uobicajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga, te ih u najkracem mogućem roku upozoriti o svakom neuobicajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obracunskog razdoblja, što može ukazivati na zlorabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenje dvostruko veći od prosječnog troška korištenja javnih komunikacijskih usluga u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugacije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela).“*

Nema potrebe korisnika obavještavati ako je pojedinu uslugu koristio dvostruko više, ukoliko takvo korištenje ne iziskuje povećani trošak korisnika. Uostalom, u prvom dijelu navedene točke se govori upravo da Operator mora upozoriti korisnika o povećanju troška, pa je za pretpostaviti da je to bila realna namjera Predlagatelja.

#### **21. Članak 24. stavak 1. točka 2. - predlaže se brisati**

*„(1) U svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osobito voditi računa o sljedećem:*

*2. u slućajevima 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 mjesećne potrošnje odnosno mjesećne naknade.“*

Amis predlaže brisati navedenu odredbu iz razloga što se Operatorima nameće dodatni nepotreban trošak. Svrha zbog koje se predlaže navedeno postupanje za Operatore ionako je već ostvarena obzirom da korisnici ionako imaju uvid u stanje potrošnje.

Osim toga, implementacija kontrolnog sustava zahtijeva veliki trošak za Operatora i znatne resurse, te nikako ne može biti implementirana u roku manjem od 6 mjeseci.

## **22. Članak 24. stavak 2. - predlaže se izmjena:**

*„(2) U slućajevima iz stavka 1. ovog clanka kada Operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, a krajnji korisnik je podnio prigovor u skladu sa Zakonom, Operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti prosjećni iznos računa kojim je korisnik bio zadužen u razdoblju od najviše tri (3) mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, a u slućaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca Operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesećne potrošnje odnosno mjesećne naknade.“*

### **mijenja se na naćin da glasi:**

*„(2) U slućajevima iz stavka 1. ovog clanka kada Operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, a krajnji korisnik je podnio prigovor u skladu sa Zakonom, Korisnik je dužan platiti prosjećni iznos računa kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri (3) mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, a u slućaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesećne potrošnje odnosno mjesećne naknade.“*

Nije ispravno tvrditi da će Operator Operator javnih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku naplatiti odrećeni iznos. Naime svaki je slućaj podložen revidiranju pa tako i sudskom postupku. Stoga se predlaže opisati dužnost korisnika da uplati odrećeni dio, a za ostatak će Operator dokazivat svoje pravo u odgovarajućem postupku.

Ovo iz razloga što se ostavlja prostora za prijeverno ponašanje korisnika u slućaju da je do prekomjerne potrošnje došlo namjernim ponašanjem korisnika koji je time moćebitno stekao dobit za sebe ili za nekog svog, a potom tvrdio da rok u kojem ga je Operator obavijestio nije bio pravovremen.

## **23. Članak 26. stavak 2.- predlaže se izmjena**

*„Operator javnih komunikacijskih usluga mora osim putem ispostavljenog pretplatnićkog računa upoznati krajnje korisnike usluga i na drugi prikladan naćin s uvjetima podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, te brojevima telefona i telefaksa nadlećne slućbe Operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora.“*

**mijenja se na naćin da glasi:**

*„Operator javnih komunikacijskih usluga mora osim putem ispostavljenog pretplatnićkog raćuna upoznati krajnje korisnike usluga i na drugi prikladan naćin s uvjetima podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, e-mail adresi te brojevima telefaksa nadležne sluźbe Operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora.“*

Predložena odredba je također neodrživa obzirom da je u suprotnosti s odredbama Zakona o elektronićkim komunikacijskim uslugama toćnije s ćlankom 50. stavkom 2. navedenog Zakona koji kaźe da se prigovori podnose u pisanom obliku, a ne i putem telefona te stoga zahtijeva korekciju.

**24. Ćlanak 26. stavak 8. - predlaźe se precizirati stavak**

*„(8) U slućaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan zastati sa svim postupcima do okonćanja spora pred Agencijom. U slućaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora krajnjeg korisnika, Operator javnih komunikacijskih usluga moźe potraźivati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.“*

Iz samog stavka nije razvidno s kojim postupcima je potrebno da Operator zastane?

**25. Ćlanak 34. stavak 1. - predlaźe se izmjena**

*„Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektronićkoj komunikacijskoj mreźi su obvezni u pretplatnićkom ugovoru navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu.“*

**mijenja se na naćin da glasi:**

*„Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektronićkoj komunikacijskoj mreźi su obvezni u pretplatnićkom ugovoru navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu ukoliko istu pruźaju putem vlastite mreźe temeljene na kabelima s bakrenim paricama ili svjetlovodnim nitima.“*

Naime, Operatori javnih komunikacijskih usluga mogu istovremeno biti Operatori korisnici koji konzumiraju neku od veleprodajnih standardnih ponuda Operatora sa znaćajnom trźišnom snagom. U tom slućaju Operatori ne upravljaju mreźom, ne utjeću na mogućnosti njenog održavanja, a kod npr. bitstream ponude, ne upravljaju aktivnim mreźnim uređajima koji određuju linijsku brzinu.

S poštovanjem,  
Amis Telekom d.o.o.