

Obrazloženje odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Uvodno

Stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ br. 90/11), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), mora uskladiti podzakonske propise za čije je donošenje nadležna.

Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga smisleno dopunjuje zakonske odredbe i detaljno propisuje obveze sudionika na tržištu.

Obzirom na broj izmjena i njihov značaj, HAKOM se opredijelio za donošenje novog pravilnika umjesto izmjena i dopuna postojećeg.

Odredbe unesene u pravilnik nisu samo rezultat usklađivanja s odredbama ZEK-a, već su iste i rezultat praćenja prigovora krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga. Naime, novim izmjenama ZEK-a neke novine u regulaciji su već implementirane, dok su pravilnikom ostavljena mogućnost detaljnije razrade određenih odredbi. Slijedom navedenog, u nastavku su dana pojašnjenja odredbi pravilnika po poglavljima.

I. OPĆE ODREDBE i II. OPĆE OVLAŠTENJE (Članci 1. – 6.)

Uvođenje novih pojmova potrebno je radi razjašnjavanja pojedinih odredbi ovog pravilnika. Uvedeni su pojmovi u vezi mjerenja stvarno ostvarive brzine širokopojsnog pristupa internetu (prijenos podataka) i pojam kratkih kodova putem kojih se pružaju usluge s posebnom tarifom za koje u praksi postoji netransparentnost u naplati.

III. ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA (Članci 7. -26.)

U navedenom poglavlju, između ostalog, jasno je propisano što moraju sadržavati opći uvjeti poslovanja operatora, a osobito koje sastavnice mora sadržavati obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora, kako bi krajnji korisnici dobili jasne i transparentne informacije o uvjetima korištenja i cijeni usluga i kako bi se spriječile moguće zlouporabe ili zavaravanje korisnika. Također je bitno je što se odredilo da su posebni uvjeti korištenja koji se odnose na pojedinu uslugu koju pruža određeni operator postali sastavni dio općih uvjeta poslovanja.

Nadalje, krajnjem korisniku koji sklopi pretplatnički ugovor s operatorom, operator ne smije bez zahtjeva navedenog korisnika uključiti usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj stran, npr. prijenos podataka (data prijenos) ili govorna pošta.

Što se tiče ograničavanja rada mobilnih uređaja, operator može ograničiti mobilni uređaj na rad unutar svoje mreže samo za vrijeme minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora te po isteku istog bez naknade krajnjem korisniku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Za pre-paid korisnike navedeno mora biti omogućeno nakon 12 mjeseci korištenja usluge. Navedenim se željelo omogućiti krajnjim korisnicima koji su mobilni

uređaj kupili po povoljnijoj cijeni i zbog toga se morali vezati uz određenog operatora na minimalno obvezno trajanje pretplatničkog ugovora da po isteku istog (kad su ustvari isplatili vrijednost uređaja) imaju pravo kupljeni uređaj koristiti i u drugim mrežama.

Zatim, u slučaju kada je krajnji korisnik pokrenuo postupak pred HAKOM-om ili neki drugi sudski ili izvansudski postupak isti ne smije onemogućen u sklapanju ugovora za druge usluge istog operatora zbog nepodmirenih dugovanja koja su predmet spora. Također krajnjem korisniku ne može se uvjetovati, ukoliko je došlo do privremenog isključenja, da će do ponovnog uključenja doći po plaćanju nedospjelog potraživanja.

Izjednačeni su u svojim pravima pretplatnici koji korištenje usluga plaćaju po ispostavljenom računu (post-paid) i krajnji korisnici koji unaprijed plaćaju korištenje usluga (pre-paid) na način da se odredbe pravilnika koje se odnose na pretplatnike na odgovarajući primjenjuju i na krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluga (pre-paid).

Unutar ovog poglavlja uređeno je i pitanje prijenosa pretplatničkog ugovora, bez naknadeza sami prijenos, s tim da se u slučaju najma ili zakupa najmoprimcu ili zakupniku omogućilo da uz pisanu suglasnost vlasnika stana sklopi pretplatnički ugovor na svoje ime, dok je s druge strane najmodavac/zakupnik zaštićen od moguće štete koja bi mogla nastati kada isti ugovara usluge u svoje ime, a na zahtjev najmoprimca/zakupnika. U praksi se dosadašnja regulacija pokazala neučinkovitom te je odredbe bilo potrebno prilagoditi.

Novina u pravilniku je i to da u slučaju da najmoprimac/zakupnik neredovito ispunjava svoje obveze u pogledu plaćanja ugovorenih usluga, operator je obvezan obavijestiti najmodavca/zakupodavca u trenutku kada su ispunjeni uvjeti za privremeno isključenje, s tim da mu ne smije trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, dok privremeno isključenje može trajati najdulje do prestanka ugovora o najmu/zakupu.

U pogledu privremenog isključenja operator je obvezan u svojim općim uvjetima poslovanja jasno naznačiti uvjete pod kojim može doći do ponovnog uključenja.

U svrhu ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika bilo je potrebno jasno odrediti u kojim slučajevima dolazi do prestanka pretplatničkog odnosa, pobliže odrediti okolnosti koje uvjetuju raskid, uključujući i jasno razgraničenje tih okolnosti.

Cjenik usluga, kao dio pretplatničkog ugovora, mora sadržavati jasne i transparentne informacije o cijenama.

U svrhu ostvarivanja načela visoke razine zaštite korisnika i sprječavanja nastanka zlouporaba, krajnjim korisnicima mora biti omogućena kontrola i provjera svih troškova korištenja javnih komunikacijskih usluga, bez naknade.

IV. DODATNI ZAHTEVI ZA POSEBNE TIPOVE USLUGA (Članci 27. -35.)

Izmjene su bile potrebne u svrhu rješavanja potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom.

Uvidom u prigovore krajnjih korisnika utvrđeno je da isti nemaju jasnu informaciju o uvjetima korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže te je stoga trebalo navedenu problematiku regulirati. Krajnji korisnici ovu uslugu u najvećem broju slučajeva koriste u mjestu svog prebivališta odnosno sjedišta, a s obzirom na prirodu same usluge (ne može biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu) potrebno je krajnjim korisnicima omogućiti određeno razdoblje u kojem mogu izvršiti provjeru dostupnosti ugovorene usluge. Navedeno je osobito potrebno u slučaju kada su krajnji korisnici sklopili pretplatnički ugovor uz minimalno obvezno trajanje ugovora, s tim da krajnji korisnici ostaju u obvezi podmiriti eventualni promet koji su ostvarili u probnom razdoblju.

Obveze iz ovih članaka određene su u svrhu ostvarivanja načela o pružanju jasnih i transparentnih obavijesti o uvjetima korištenja i cijeni usluga. Krajnji korisnici moraju imati

jasnu informaciju o najmanjoj i najvećoj mogućoj brzini širokopojasnog pristupa internetu koje krajnji korisnik može ostvariti. Operatori krajnjem korisniku moraju omogućiti brzinu ugovorenu pretplatničkim ugovorom, a u slučaju nemogućnosti ispunjenja iste, krajnjim korisnicima je ostavljeno na izbor da li žele raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknada ili prijeći drugi tarifni paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini ili smanjenje mjesečne naknade u vidu popusta.

V. DJELATNOST GRAĐENJA, POSTAVLJANJA I UPOTREBLJAVANJA ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE I DRUGE POVEZANE OPREME (Članci 38.-39.)

Preventivno i korektivno održavanje je definirano na jasniji način, kako bi operatori dobili pregledan sadržaj svojih obveza u svrhu održavanja potpune funkcionalnosti svih dijelova elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, a što naročito obuhvaća obvezu permanentnog praćenja ključnih prijenosnih parametara mreže koji određuju njezinu kakvoću.

VI. USLUGE S POSEBNOM TARIFOM (Članci 40. -55.)

Odredbe o obveznom sadržaju ugovora o pružanju usluga s posebnom tarifom između operatora usluga s posebnom tarifom i operatora putem čije mreže operator usluga s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima uvrštene su radi olakšavanja operatorima ispunjavanja propisanih obveza, a osobito u situaciji kada dođe do spora s krajnjim korisnikom.

Privremene mjere potrebne su u svrhu brze i učinkovite zaštite krajnjih korisnika od zlouporaba prilikom pružanja usluga s posebnom tarifom koje su se događale u praksi.

Izmjene određene u svrhu ostvarivanja načela visoke razine zaštite korisnika, načela pružanja jasnih i transparentnih obavijesti o uvjetima korištenja usluga i sprječavanja nastanka zlouporaba prilikom korištenja usluga s posebnom tarifom.

Uzimajući u obzir prirodu poziva za potrebe glasovanja i humanitarnih akcija, pojedine obveze su izuzete za ovaj tip usluga, ali samo za vrijeme kada se emitiraju televizijske i/ili radio emisije kojima se ostvaruje njihova svrha.

Krajnjim korisnicima mora biti omogućen jednostavan pronalazak svih bitnih informacija o operatorima usluga s posebnom tarifom i stoga svi operatori moraju voditi popis operatora usluga s posebnom tarifom koji pristup prema krajnjim korisnicima ostvaruju putem njegove mreže

Također jasno je propisano kada ne smije doći do naplate usluge s posebnom tarifom te je operatoru propisana obveza pružiti krajnjem korisniku informacije o sadržaju usluga s posebnom tarifom i informacije o potrošnji bez naknade.

Jasnije su propisane odredbe o praćenju troškova koji krajnjim korisnicima nastaju prilikom korištenja uslugama s posebnom tarifom. (iznos 150,00kn ili 30 naplaćenih SMS/MMS).

Kod plaćanja usluga s posebnom tarifom koje se obavlja korištenjem e-novca operator ne smije naplatiti pokušaj transakcije.

Sukladno propisanim novinama u prijedlogu pravilnika prilagođeni su i obrasci koji se nalaze u Dodatcima predmetnog pravilnika, s tim da Dodatak 5. se odnosi na mjerenja pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu.