

Odgovori na komentare			
Operator	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
	1	Predlaže odustati od regulacije trajanja pretplatničkog bona jer se time ne potiče potrošnja korisnika. Ujedno se predlaže brisanje prava na povrat neiskorištenog novčanog iznosa.	<p>Djelomično se prihvaća. HAKOM smatra kako navedeni razlog nije u dovoljnoj mjeri opravdan, a da bi se odustalo od predloženog. Naime, potreba uvođenja minimalnog roka trajanja računa nakon obnove bonom potrebna je radi osiguranja načela iz članka 5. stavka 4. točke 5. ZEK-a, kojim se naglašava rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi i osoba s posebnim socijalnim potrebama. Logično je za očekivati da će korisnici koji i inače redovito koriste uslugu i dalje kupovati bonove te ova mjera neće posebno utjecati na njihove navike, dok se povećanjem vremenskog trajanja bona upravo štite socijalno ugrožene skupine, kojima brza nadoplata bona predstavlja neopravdan teret. Međutim, uvažavajući navode HT-a, vremenski period od 6. mjeseci se skraćuje na 3. mjeseca. Prijedlog HT o brisanju prava korisnika na naknadu neiskorištenog novčanog iznosa se ne prihvaća iz razloga što je navedeno pravo neupitno u smislu povrata novca za usluge koje nisu isporučene, a time se potiče i brža promjena operatora.</p>

2	Predlaže se u svrhu identifikacije korisnika omogućiti operatorima provjeru podataka korisnika korištenjem elektroničke usluge Porezne uprave, u situaciji kada ne postoji mogućnost provjere podataka uvidom u identifikacijske isprave korisnika.	Ne prihvaća se. Navedana mogućnost je neophodna iz razloga sprječavanja zlouporaba od strane korisnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa korištenjem sredstava daljinske komunikacije, ali bi ista temeljem mišljenja Porezne uprave trebala biti regulirana zakonom.
3	Predlaže se u članku 8. dodati pravo operatora odbiti zahtjev korisnika podnesen od pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik, i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja.	Prihvaća se. Navedeno pravo prati logiku iz članka 8. stavka 5. kojim se isto pravo daje operatorima prema potencijalnim korisnicima, fizičkim osobama, a neophodno je u svrhu zaštite operatora i njihovog potraživanja za pružene usluge te u cilju sprječavanja izbjegavanja ispunjenja obveza od strane korisnika.
4	Predlaže se odustanak od prijedloga prema kojem se pretplatnicima omogućava "otključavanje" mobilnih uređaja neovisno o trajanju ugovorne obveze.	Ne prihvaća se. U zadnjih dvije godine primjećen je veći broj prigovora vezan uz kašnjenje otključavanja uređaja, čime se korisnici indirektno onemogućavaju u ostavljanju svog prava te se samim time isto pojavljuje i kao prepreka prijenosu broja, odnosno korisnici se demotiviraju u donošenju odluke o prijenosu broja. Nadalje, korisnici koji imaju sklopljen pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje i dalje nastavljaju plaćati mjesečnu naknadu operatoru te je logično za očekivati da će obzirom na fiksni mjesečni trošak i koristiti usluge tog operatora. S druge strane pre-paid korisnici su i dalje obvezni koristiti uslugu minimlano 12 mjeseci.
5	Predlaže se izmjena predlaženog članka 8. stavka 12. na način da operator može biti odgovoran za ispravnost rada terminalne opreme koja je u njegovom vlasništvu.	Prihvaća se. Ovo je bila namjera odredbe te se prihvaća radi jasnoće.

HT

6	<p>Podržava se prijedlog HAKOM-a u smislu obveznog sadržaja obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji se odnosi na upozorenje korisniku da se nakon isteka obveznog trajanja ugovora nastavlja dok ga korisnik ne raskine, kao i onaj koji se odnosi na isticanje sveukupne cijene usluge. Za potonju izmjenu se predlaže odgoda primjene na 6 mjeseci, budući da se radi o uvođenju nove funkcionalnosti.</p>	<p>Prihvaća se.</p>
7	<p>HT podržava prijedlog HAKOM-a prema kojem se u članku 16. uvodi obveza propisivanja jasnih uvjeta privremenog isključenja korisnika, na način da se navede koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.</p>	<p>Odredba je na odgovarajući način prilagođena sukladno prijedlozima drugih operatora.</p>
8	<p>Predlaže se u člank 29. stavku 13. propisati kako operator neće biti odgovoran ako je razina kakvoće usluge manja od propisane ukoliko je do smanjenja kakvoće došlo zbog objektivnih razloga koji se nisu mogli izbjeći ili otkloniti, odnosno ukoliko je došlo zbog krivnje treće strane.</p>	<p>Ne prihvaća se. HT se ne može opravdavati spomenutim okolnostima za neisplatu naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova prema drugom operatoru, niti navedeno proizlazi iz važećih standardnih ponuda. S druge strane, navedeni stavak se ne odnosi na isplate naknada korisnicima, već isključivo na razmjerno umanjenje mjesečne naknade u slučaju da usluga nije pružena ili je smanjene kakvoće, pa se ne može koristiti sukladno pretplatničkom ugovoru. Navedeno smanjenje mjesečne naknade je opravdano obzirom da operatori ne smiju naplaćivati za uslugu koju ne pružaju, osim ako sam korisnik nije kriv za to.</p>

9	Predlaže se brisanje obveze iz članka 37. prema kojoj operatori na zahtjev korisnika moraju prikazati detaljan ispis IP adresa.	Ne prihvaća se. Prijedlog se ne prihvaća iz razloga osiguravanja visoke razine zaštite korisnika. Naime, svrha dostave destinacijskih IP adresa nije za potrebe obračuna, već za potrebe kontrole obračuna od strane krajnjeg korisnika, budući da vrijeme spajanja i trajanje sesije nisu dovoljni u smislu osiguravanja kontrole podataka o troškovima pruženih usluga, sukladno čl. 44. ZEK-a.
67.1	Predlaže se smanjenje naknade u slučaju neispunjavanja obaveza u postupku promjene operatora na 20 kuna po danu	Ne prihvaća se. HAKOM smatra da iznos od 20 kuna po danu nije primjeren s obzirom da je cilj ovu naknadu uskladiti s naknadom koja je propisana Pravilnikom o prenosivosti broja kako bi se izbjegla diskriminacija krajnjih korisnika. Osim toga, svrha ove naknade je potaknuti sve operatore na disciplinirano ponašanje tijekom promjene operatora, a što se ne bi postiglo ukoliko bi naknada iznosila 20 kuna po danu.
66.5	Predlaže se u članku 66., stavku 5. propisati dodatnu proceduru za slučajeve kada se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a krajnji korisnik nije označio raskid pristupa mreži	Ne prihvaća se. Predloženo rješenje ne ograničava postojećeg operatora da nastavi pružati usluge na određenim brojevima VPN serije ili niza, a sve u skladu sa željom krajnjeg korisnika. Drugim riječima, propisanom odredbom se onemogućava zloporaba od strane postojećeg operatora u slučajevima neopravdanog odbijanja zahtjeva za supotpis jedinstvene izjave te se time izbjegava nepotrebno produljenje vremenskog okvira promjene operatora.

66.11	Predlaže se izmijeniti članak 66., stavak 11. na način da isti glasi: „Novi operator je obavezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg i veleprodajnog operatora o uspješnoj realizaciji usluge. „	Ne prihvaća se. Smatramo da je neopravdano nametnuti obavezu novom operatoru obavezu obavještanja veleprodajnog operatora vezano za ugovorenu uslugu između postojećeg operatora i veleprodajnog operatora. Nadalje, smatramo kako je potrebno zadržati odredbu kojom se definira trenutak raskida postojećeg ugovora i na taj način spriječiti moguću pojavu plaćanja dvaju računa sa strane krajnjeg korisnika. Navedena odredba je također u skladu i s Pravilnikom o prenosivosti broja.
66.12	Predlaže se nadopuna kojom se kaže kako u slučaju odbijanja ili povlačenja maloprodajnog zahtjeva treba odmah obavijestiti veleprodajnog operator na način da se sukladno tome povuče i veleprodajni zahtjev kako ne bi došlo do isključenja usluga korisniku.	Prihvaća se.
66.13	Predlaže se dopuna članka 66., stavka 13. kojom bi se preciziralo s kime krajnji korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja penala	Prihvaća se.
66.14	Predlaže se u članak 66. dodatni novi stavak koji glasi: „Ukoliko zahtjev korisnika za uslugama koje želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi raskinuti s postojećim operatorom nije usklađen sa veleprodajnim zahtjevom, veleprodajni operator će odbiti veleprodajni zahtjev i o tome obavijestiti novog operatora.“	Prihvaća se.

66.4.4	Predlaže se nadopuna članka 66., stavka 4., točka 4. na sljedeći način: "Ukoliko krajnji korisnik pristane na nove uvjete odnosno ukoliko nije odustao od zadržavanja usluge, Jedinствена izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom smatra se ujedno zahtjevom za realizaciju usluge koju korisnik želi zadržati kod postojećeg operatora pod uvjetima koji su mu komunicirani."	Ne prihvaća se. Sklapanje ugovora na ovaj način nije transparentno za krajnjeg korisnika.
67.2	Predlaže se detaljnije definirati u kojim slučajevima krajnji korisnik nema pravo na naknadu propisanu člankom 67, stavkom 1.	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako je rok od 25 dana u kojem operatori krajnjem korisniku moraju dostaviti potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva sasvim dovoljan da se provjere sve okolnosti uključenja krajnjeg korisnika te da nije potrebno predvidjeti dodatne situacije kada krajnji korisnik nema pravo na naknadu.
1	Predlaže se prilagodba predložene odredbe članka 7. stavak 3. prema kojoj bi se operatorima omogućila sloboda u smislu propisivanja završnog datuma primjene tarife, obzirom da isto nije moguće uvijek točno definirati. Ujedno se predlaže da količina uključenog prometa bude dio cjenika, a ne posebnih uvjeta korištenja.	Ne prihvaća se. Datum završne primjene posebnih uvjeta prema predloženom stavku, navodi se isključivo ako se radi o vremenski ograničenoj ponudi. Nadalje, HAKOM podržava inicijativu prema kojoj bi količina prometa bila i sastavni dio cjenika, međutim zbog konstantnog povećanja broja prigovora korisnika, radi postizanja transparentnosti uvjeta pružanja usluga neophodno je da isti budu i sastavni dio uvjeta pružanja usluga.

2	<p>Predlaže se brisanje obveze iz članka 8. stavka 4. točke 3. prema kojoj u obrascu zahtjeva mora biti navedena sveukupna cijena usluge iz razloga što je moguć velik broj različitih slučajeva kod korištenja pojedine tarife, opcija i ostalih dodatnih usluga, u pogledu naknada koje će se obračunati na računu. Ujedno se sve više ugovora sklapa sredstvima daljinske komunikacije te uvrštavanje dodatnih podataka u papirnatu obrazac ima sve manji značaj.</p>	<p>Ne prihvaća se. Navođenje ukupne cijene na način da je korisniku odmah razvidno koliki će mu biti fiksni mjesečni troškovi je neophodno radi postizanja maksimalne transparentnosti cijena usluga čime se zadovoljava načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a. Informacije koje korisnik dobiva putem sredstava daljinske komunikacije također moraju sadržavati transparentnu cijenu.</p>
3	<p>Predlaže se u članku 8. stavak 12. dodatak prema kojoj je operator obvezan za ispravnost rada terminalne opreme u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kroz najam.</p>	<p>Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako je operator odgovoran za svu opremu koja je u njegovom vlasništvu, neovisno je li dana korisniku u najam ili je dana korisniku na korištenje bez naknade. Slijedom navedenog, HAKOM je temeljem prijedloga HT-a dopunio stavak na način da se izričito navodi oprema u vlasništvu operatora.</p>
4	<p>Predlaže se odustanak od prijedloga prema kojem se pretplatnicima omogućava "otključavanje" mobilnih uređaja neovisno o trajanju ugovorne obveze, obzirom da se radi o tržištu s velikim subvencijama na mobilne uređaje te bi ova mjera u značajnoj mjeri nepovoljno utjecala na ponude operatora i tržišno natjecanje.</p>	<p>Ne prihvaća se. U zadnjih dvije godine primjećen je veći broj prigovora vezan uz kašnjenje otključavanja uređaja, čime se korisnici indirektno onemogućavaju u ostavrianju svog prava te se samim time isto pojavljuje i kao prepreka prijenosu broja, odnosno korisnici se demotiviraju u donošenju odluke o prijenosu broja. Nadalje, korisnici koji imaju sklopljen pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje i dalje nastavljaju plaćati mjesečnu naknadu operatoru te je logično za očekivati da će obzirom na fiksni mjesečni trošak i koristiti usluge tog operatora. S druge strane pre-paid korisnici su i dalje obvezni koristiti uslugu minimlano 12 mjeseci.</p>

5	<p>Predlaže se dopuna članka 9. koji uređuje sklapanje ugovora na daljinu na način da se istim uredi i sklapanje izvan poslovnih prostora. U tom smislu se predlaže da vlastoručni potpis potrošača u pravilu nije potreban, ali se može tražiti prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostora. Ujedno se smatra potrebnim odrediti točan trenutak sklapanja ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostora, a s tim u vezi i početak računanja prava na raskid ugovora bez penala. Ujedno se predlaže odrediti koji su identifikacijski podaci korisnika potrebni.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. HAKOM nije nadležan propisivati koji osobni podaci su potrebni za identifikaciju, ali prilagođava odredbu na način da se istakne obveza identifikacije u svrhu sprječavanja zlouporaba prilikom sklapanja ugovora na daljinu. HAKOM prihvaća prijedlog prema kojem za sklapanje ugovora na daljinu nije potreban vlastoručni potpis korisnika, a obzirom da je navedeno u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i svrha ovakvog načina sklapanja ugovora. Sukladno navedenom se prilagođava i postupak jedinstvene procedure. S druge strane, a obzirom na prijedlog prema kojem bi se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatrao sklopljenim danom potpisivanja dokumentacije, a koji HAKOM prihvaća, potpis korisnika je u takvim slučajevima obavezan. Naime, u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostora potpis korisnika (koji uključuje potpis zahtjeva i eventualno potpis jedinstvene izjave) ne predstavlja problem, obzirom na istodobnu fizičku prisutnost predstavnika operatora i korisnika. Nadalje, HAKOM ujedno prihvaća prijedlog prema kojem se ugovor sklopljen na daljinu smatra sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku.</p>
6	<p>Predlaže se i odgovarajuća izmjena članka 9. stavka 2. u smislu navođenja kako potvrda upućena korisniku o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju uključuje elektroničku poštu ili SMS poruku.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Prihvaća se u dijelu koji se odnosi na ugovore na daljinu, dok korisnici prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostora potpisuju zahtjev u kojem moraju dobiti sve informacije, a što je uobičajena praksa kojom se osigurava načelo visoke razine zaštite korisnika iz članka 5. stavka 4. točke 2. ZEK-a.</p>

7	<p>Predlaže se iz prijedloga članka 16. stavka 3. odustati od obveze određivanja koja količina ostvarenog prometa predstavlja uvjet za privremeno isključenje zbog sumnje na zlouporabu, obzirom da često zlouporabu predstavljaju određene okolnosti, a ne i promet, odnosno promet nije uvijek odlučujuća okolnost.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Odredba je izmjenjena na način da se operatorima dopušta propisivanje razloga za isključenje koji s jedne strane moraju biti jasni, a s druge u određenom dijelu poopćeni kako bi se izbjegla moguća šteta od novih metoda zlouporaba i nemogućnosti ažurnog djelovanja na počinitelje. S druge strane posebno je naglašena svrha promjene ovog članka, a to je da operatori mogu slobodno kreirati uvjete korištenja svojih usluga ali da u slučaju ako određena količina prometa, prema stavu operatora, predstavlja zlouporabu u korištenju tarife, a za koju je korisnik u pravilu plaća fiksni mjesečni iznos za određeni broj minuta ili je već platio iznos kupljenog bona, takva količina prometa mora biti jasno navedena u posebnim uvjetima korištenja tarife.</p>
8	<p>Predlaže se rok za raskid pretplatničkog ugovora u mobilnim mrežama propisan člankom 20. stavak 1. produžiti na 7 radnih dana u odnosu na propisan 1 dan.</p>	<p>Ne prihvaća se. HAKOM ne smatra opravdanim produljenje roka za raskid ugovora, upravo iz razloga što se radi isključivo o administrativnoj obradi.</p>
9	<p>Predlaže se u članku 24. stavku 1. točki 1. radi jasnoće teksta naglasiti da se obavijest o prekomjernoj potrošnji u slučaju ugovaranja paketa usluga daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke.</p>	<p>Prihvaća se. Upozorenje o povećanoj potrošnji daje se za sve usluge koje su realizirane na zasebnom priključku (npr. jedna obavijest za 2D paket u nepokretnoj mreži, odvojena obavijest za svaki SIM u pokretnoj mreži), a koje se obračunavaju na zajedničkom računu, kako se ne bi dovelo u pitanje da je potrebno dati obavijest za usluge unutar istog priključka (npr. odvojeno za telefonsku uslugu i za internet unutar jednog 2D paketa na istoj priključnoj točki).</p>

Vipnet

10	Predlaže se da probno korištenje SIM kartice temeljem članka 33. stavka 2. bude osigurano u sustavu unaprijed plaćene usluge (prepaid)	Prihvaća se. Navedeni prijedlog ne mijenja predviđeno pravo korisnika. Pritom je radi jasnoće namjere odredbe propisano kako korisnik mora podmiriti promet koji potroši testiranjem usluge, ali može odabrati najmanju vrijednost bona koju određeni operator nudi u okviru svojih usluga.
11	Predlaže odustati od regulacije trajanja pretplatničkog bona jer se time sprječava tržišna utakmica.	Djelomično se prihvaća. Naime, potreba uvođenja minimalnog roka trajanja računa nakon obnove bonom potrebna je radi osiguranja načela iz članka 5. stavka 4. točke 5. ZEK-a, kojim se naglašava rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi i osoba s posebnim socijalnim potrebama. Logično je za očekivati da će korisnici koji i inače redovito koriste uslugu i dalje kupovati bonove te ova mjera neće posebno utjecati na njihove navike, dok se povećanjem vremenskog trajanja bona upravo štite socijalno ugrožene skupine, kojima brza nadoplata bona predstavlja neopravdan teret.
12	Predlaže se u članku 37. stavak 1. specificirati da se minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu navedu u cjeniku ili u posebnim uvjetima korištenja.	Ne prihvaća se. U odredbi se navodi kako minimalne brzine moraju biti navedene u pretplatničkom ugovoru, a cjenik i posebni uvjeti su dio pretplatničkog ugovora.
13	Predlaže se u članku 37. stavak 5. dodati mogućnost da različiti maloprodajni paketi imaju iste minimalne i maksimalne brzine, odnosno da minimalna brzina višeg paketa ne mora uvijek biti veća ili jednaka maksimalnoj brzini nižeg paketa.	Ne prihvaća se. Propisana obveza navođenja minimalne i maksimalne brzine ne utječe na ponudu operatora, obzirom da operatorori mogu nuditi različite pakete s istim ili različitim brzinama.

14	Predlaže se u članku 48. dodati stavak kojim se mrežnim operatorima dopušta autorizacija korištenja usluge s posebnom tarifom uz napomenu da bi se potvrda korisniku slala s drugog broja u odnosu na broj putem kojeg se isporučuje ili obavlja usluga.	Ne prihvaća se. U konkretnom slučaju se radi o obvezi koju su dužni poštivati operatori usluga s posebnom tarifom. Neovisno o navedenom, slanje potvrde korisniku s drugog broja u odnosu na broj putem kojeg se isporučuje usluga nije transparentno te bi moglo zbunjivati korisnike.
66.1	Predlaže se u članak 66., stavak 1. dodati rečenicu: „U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, obrazac jedinstvene izjave se ne potpisuje od strane potrošača u trenutku sklapanja ugovora, a postupak promjene operatora započinje sklapanjem ugovora, te se svi rokovi iz ovog članka vezani za dan potpisa jedinstvene izjave računaju od dana sklapanja ugovora. U postupku promjene operatora novi operator mora voditi računa o pravu potrošača na raskid ugovora u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora.“	Djelomično se prihvaća. HAKOM prihvaća prijedlog prema kojem za sklapanje ugovora na daljinu nije potreban vlastoručni potpis korisnika, a obzirom da je navedeno u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i svrha ovakvog načina sklapanja ugovora. Sukladno navedenom se prilagođava i postupak jedinstvene procedure. S druge strane, a obzirom na prijedlog prema kojem bi se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatrao sklopljenim danom potpisivanja dokumentacije, a koji HAKOM prihvaća, potpis korisnika je u takvim slučajevima obavezan. Naime, u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostora potpis korisnika (koji uključuje potpis zahtjeva i eventualno potpis jedinstvene izjave) ne predstavlja problem, obzirom na istodobnu fizičku prisutnost predstavnika operatora i korisnika. Nadalje, HAKOM ujedno prihvaća prijedlog prema kojem se ugovor sklopljen na daljinu smatra sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku.
66.2	Predlaže se u članak 66., stavak 2. dodati rečenicu: „Odredbe ovog članka primjenjuju se na potrošače, odnosno krajnje korisnike fizičke osobe. Odredbe stavaka 10., 12., i 13. primjenjuju se i na ostale krajnje korisnike s time da rokovi počinju teći od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“	Ne prihvaća se, s obzirom da ZEK pojmom pretplatnik obuhvaća i pravne i fizičke osobe.

66.4.1	Predlaže se u članak 66., stavak 4., točka 1. dodati rečenicu: „Iznimno u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, postojeći operator obvezan je obraditi dostavljenu jedinstvenu izjavu i ako ona ne sadrži potpis krajnjeg korisnika.“	Prihvaća se i na odgovorajući način ugrađeno u tekst pravilnik.
66.4.2	Predlaže se dodatno pojašnjene u kojim slučajevima je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave deset radnih dana.	Prihvaća se.
66.6.3	Predlaže se izbacivanje ID usluge kao jedno od mogućih identifikatora krajnjeg korisnika	Djelomično se prihvaća na način da je postojeći tekst "ID usluge" zamijenjen s "oznaka usluge kod postojećeg operatora" te se na taj način postignuta razlikovanje u odnosu na dio obrasca Ispunjava postojeći operator u kojem se ponovo navodi ID usluge, pri čemu se misli na oznaku veleprodajne usluge.
66.6.5	Predlaže se nadopuniti razlog odbijanja pod točkom 5., tako da se isti ne primjenjuje u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu	Djelomično se prihvaća , s obzirom na prijedlog prema kojem bi se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatrao sklopljenim danom potpisivanja dokumentacije, a koji HAKOM prihvaća, potpis korisnika je u takvim slučajevima obvezan. Naime, u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostora potpis korisnika (koji uključuje potpis zahtjeva i eventualno potpis jedinstvene izjave) ne predstavlja problem, obzirom na istodobnu fizičku prisutnost predstavnika operatora i korisnika.

66.7	Predlaže se u članak 66., stavak 7. dodati rečenicu: „Osnovni podatak za identifikaciju korisnika je OIB. Operatorima je dopuštena međusobna razmjena svih podataka o korisnicima (uključujući osobne podatke, podatke o realiziranim uslugama i podatke o veleprodajnim uslugama) u svrhu bržeg i efikasnijeg provođenja postupka promjene operatora u nepokretnoj mreži.“	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.9	Predlaže se da se krajnjem korisniku onemogućiti odustajenje od promjene operatora u slučaju kada krajnji korisnik naknadno (nakon što je postojeći operator vratio supotpisanu jedinstvenu izjavu) postojećem operatoru dostavi očitovanje o namjeri ostanka u ugovoru	Ne prihvaća se. Na odgovarajući način su pobrojani svi opravdani razlozi mogućnosti raskiranja ugovora 48 sati prije realizacije usluge. Drugim rječima, korisnik samo u iznimnim situacijam može odustati od promjene operatora 48 sati prije realizacije usluge te su navedene bojaznosti VIPnet-a neopravdane.
66.10	Predlaže se povećanje roka u kojem je novi operator obavezan dostaviti krajnjem korisniku potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva na trideset (30) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika. Osim toga, dodatno se predlaže i propisati krajnjim korisnicima obavezu pravovremeno dostaviti svoje kontakte kako bi im se na iste mogla poslati prethodno navedena potvrda/obavijest.	Djelomično se prihvaća. Zahtjev VIPnet-a za produljenje roka slanja obavijesti krajnjem korisniku je djelomično prihvaćen s obzirom da u pojedinim situacijama nije moguće realizirati sve potrebene radnje u roku od 20 dana ali smatramo da je rok od 25 dana dostatan te na ovaj način izbjegavamo nepotrebno produljenje. Nadalje, zahtjev VIPnet-a da se posebno propiše obveza dostave kontakt podata krajnje korisnika smatramo neopravdanim iz razloga što zahtjev jedinstvene izjave već sadrži iste.

66.11	Predlaže se detaljnije definirati što se sve smatra obaviješću postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge te redefinirati trenutak kada se ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorim smatra raskinutim (najkasnije 48 sati od primitka obavijesti).	Djelomično se prihvaća. Propisana odredba na jasan i nedvojbjen način propisuje obveze postojećeg i novog operatora. Nastavno na zahtjev VIPnet-a kako u slučajevima kada se ne provodi prijenos broja, ili kada nema veleprodajne usluge, obavijest postojećem operatoru izravno daje novi operator smatramo da isti mora voditi brigu o pravovremenom slanju obavijesti u svrhu sprečavanja pojave plaćanja dvaju računa sa strane krajnjeg korisnika te smatramo da nisu potrebni nikakvi dodatni rokovi.
66.12	Predlaže se izmjena članka 66., stavka 12. na način da krajnji korisnik mora poslati odgovarajući zahtjev pisanim putem ukoliko želi rakinuti ugovor po isteku roka iz članka 66., stavka 10.	Ne prihvaća se, s obzirom da novi operator ima dostatan rok (25 dana) za pravovremeno usklađivanje svih aktivnosti i dostavljanje obavijesti o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva.
66.13	Predlaže se propisati način podnošenja zahjeva za raskid ugovora ukoliko je prošao rok od 45 dana te definirati kako operator ima pravo od krajnjeg korisnika pisanim putem zatražiti dodatni rok za realizaciju usluge.	Prihvaća se te je ugrađeno u pravilnik kroz članak 66., stavak 13. i članak 67., stavak 7.
67.10	Ukazano na pogrešno pozivanja u članku 67. stavku 10.. Potrebno se pozvati na stavak 9.	Ne prihvaća se. Pozivana nakanda je propisana u stavku 8, a ne 9.
67.10.7	Predloženo da se točka 7. iz članka 67., stavka 10. briše iz razloga što ista nije nužna u specifikaciji kašnjenja	Ne prihvaća se. Navedena odredba je potrebna u svrhu otklanjanja bilo kakvih dvojbi vezano za točan izračun naknada prilikom promjene operatora.
obraz.	Predloženo brisati polje za unos ID Usluge u 6. retku novog obrasca	Djelomično se prihvaća na način da je postojeći tekst "ID usluge" zamijenjen s "oznaka usluge kod postojećeg operatora" te se na taj način postignuta razlikovanje u odnosu na dio obrasca Ispunjava postojeći operator u kojem se ponovo navodi ID usluge, pri čemu se misli na oznaku veleprodajne usluge.

obraz.	Predloženo da se osigura na jedinstvenoj izjavi prostor za unos teksta (npr. adrese elektroničke pošte koja se zadržava)	Prihvaća se. U nastavku polja po potrebi upisati zadržavane adrese e pošte.
obraz.	Predloženo da se umjesto "telefon" definira oznaka "telefon/mobitel", a da se redak "mobitel" briše	Prihvaća se.
obraz.	Predlaže se dodati oznaku o raskidanju veleprodajnih usluga realiziranih putem drugih infrastrukturnih operatora	Prihvaća se.
1	Predlaže se u članku 7. stavak 3. izbjeći navođenje riječi "ograničenje", budući da bi mogla dovesti korisnike u zabludu jer svaka tarifa ima uključeni određeni promet koji nije ograničenje usluge već predstavlja samu uslugu.	Ne prihvaća se. Korisnici se u pravilu neće susretati s ovom riječi jer će se s uvjetima korištenja usluge upoznavati s količinom prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu. Ograničenje odnosno limit prometa koji je uključen u mjesečnu naknadu je potreban kako bi se spriječilo propisivanje netransparentnih uvjeta koji kod korisnika mogu stvoriti pogrešan dojam da se radi o "neograničenoj" tarifi.
2	Tele2 podržava prijedlog HAKOM-a prema kojem se u članku 8. uvodi obveza prema kojoj u obrascu zahtjeva mora biti navedena sveukupna cijena usluge s tim da se uz osnovnu cijenu usluge može navesti stavka cjenika prema kojoj će se usluga naplaćivati.	Djelomično se prihvaća. Radi jasnoće predložene obveze te kako operatori ne bi istu pogrešno protumačili ističemo da zahtjev mora sadržavati sveukupnu cijenu na način da se navede osnovna cijena usluge te dalje navedu dodatne opcije i naknade koje će se fiksno mjesečno naplaćivati zajedno s njihovim iznosima i stavkom cjenika temeljem koje će se naplaćivati te u konačnici i sveukupno zbrojenu cijenu.

Tele2

3	<p>Predlaže se brisanje odredbe članka 16. novog stavka 3. kojom se propisuje obveza operatorima propisivanja okolnosti i količine ostvarenog prometa koji predstavljaju razlog za privremeno isključenje uz obrazloženje da je nemoguće unaprijed predvidjeti sve okolnosti te da će taksativno propisivanje uvjeta korisnicima koji svjesno rade zlouporabe samo omogućiti pronalaženje novih načina kršenja pravila.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Odredba je izmjenjena na način da se operatorima dopušta propisivanje razloga za isključenje koji s jedne strane moraju biti jasni, a s druge u određenom dijelu poopćeni kako bi se izbjegla moguća šteta od novih metoda zlouporaba i nemogućnosti ažurnog djelovanja na počinitelje. S druge strane posebno je naglašena svrha promjene ovog članka, a to je da operatori mogu slobodno kreirati uvjete korištenja svojih usluga ali da u slučaju ako određena količina prometa, prema stavu operatora, predstavlja zlouporabu u korištenju tarife, a za koju je korisnik u pravilu plaća fiksni mjesečni iznos za određeni broj minuta ili je već platio iznos kupljenog bona, takva količina prometa mora biti jasno navedena u posebnim uvjetima korištenja tarife.</p>
---	---	---

4	Predlaže se u članku 33. stavku 2. uz propisanu obvezu o mogućnosti korištenja probne SIM kartice naglasiti kako u navedenom probnom razdoblju korisnik nema pravo na kupnju mobilnog uređaja.	Ne prihvaća se. Namjera ove odredbe je upravo bila mogućnost korisnika prema kojoj u slučaju da se odluči na pretplatnički ugovor uz kupnju mobilnog uređaja (često za poslovne korisnike koji na određenoj lokaciji koriste uslugu) ima pravo provjeriti kakvoću usluge te u slučaju da ista nije zadovoljavajuća, raskinuti ugovor bez penala. Ovom odredbom je onemogućeno da za vrijeme korištenja probnog roka korisnici i dobiju na korištenje mobilni uređaj koji trebaju dobiti uz ugovor. U slučaju da je kakvoća zadovoljavajuća korisnici se vraćaju na prodajno mjesto po mobilni uređaj uz povrat probnog SIM-a. Navod prema kojem je ovo otežavajuća okolnost za korisnike nije osnovan, budući da se radi o mogućnosti koju korisnici mogu, ali i ne moraju iskoristiti, odnosno probna SIM kartica se omogućava isključivo na traženje korisnika.
5	Predlaže se brisanje novog stavka 7. članka 33., a vezano za otpis potraživanja u slučaju ne isporuke ili zakašnjenja u isporuci poruke o cijenama usluga u roamingu, a obzirom da se ovakvom odredbom legalizira mogućnost neizvršavanja obveze od strane korisnika te nije u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.	Ne prihvaća se. Predložena obveza prati logiku članka 24. ovog pravilnika, a koja je već potvrđena presudama upravnih sudova kao zakonita. Ista je propisana u cilju osiguravanja načela transparentnosti cijena korištenja usluga iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a. HAKOM nema razloga vjerovati da je upućivanje ove obavijesti na vrijeme tehnički otegotna okolnost za operatore, slijedom čega će ista biti primjenjena u iznimnim situacijama.

1	<p>Predlaže se brisanje obveze iz članka 8. stavka 4. točke 3. prema kojoj u obrascu zahtjeva mora biti navedena sveukupna cijena usluge iz razloga što je moguć velik broj različitih slučajeva kod korištenja pojedine tarife, opcija i ostalih dodatnih usluga, u pogledu naknada koje će se obračunati na računu.</p>	<p>Ne prihvaća se. Navođenje ukupne cijene na način da je korisniku odmah razvidno koliki će mu biti fiksni mjesečni troškovi je neophodno radi postizanja maksimalne transparentnosti cijena usluga čime se zadovoljava načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a.</p>
2	<p>Predlaže se prilagoditi prijedlog članka 16. stavka 3. na način da se uz navođenje količine prometa koji predstavlja razlog za isključenje umjesto količine prometa dopusti navođenje novčane vrijednosti, obzirom da nekada i manja količina prometa može predstavljati štetu za operatora obzirom na protuvrijednost u kunama.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Predloženom odredbom se operatorima omogućava navođenje i nekih drugih okolnosti osim količine ostvarenog prometa, a koje mogu biti razlog za privremeno isključenje. Posebno isticanje količine ostvarenog prometa potrebno je prvenstveno zbog velikog broja prigovora korisnika kojima nisu bili jasni kriteriji korištenja usluga za koje su već platili novčani iznos (pre-paid) ili su ugovorili određeni mjesečni fiksni iznos koji plaćaju za određeni broj minuta uključenih u mjesečnu naknadu. Navedeno je potrebno i zbog toga što ovaj razlog u nekim slučajevima ne predstavlja klasičnu zlouporabu, koju bi korisnik mogao prepoznati kao takvu, već zlouporabu koja prema poslovnom planu operatora predstavlja zlouporabu ugovorene tarife, odnosno uvjeta korištenja tarife.</p>

Optima telekom

3	Predlaže se u članku 17. stavku 2. odrediti rok od barem jednog dana za pružanje informacije korisniku o preostalom iznosu dugovanja za ugovonu obvezu.	Ne prihvaća se. Odredbom je određeno pružanje informacije "bez odgode". Naime, HAKOM je temeljem predstavki korisnika utvrdio da su česte situacije u kojima korisnici dolaze na prodajno mjesto te za dobivanje informacije o preostalom dugovanju moraju podnositi poseban pisani zahtjev ili im se u usmenom razgovoru sa službom za korisnike traži podnošenje pisanog zahtjeva s preslikom osobne iskaznice. Prema mišljenju HAKOM-a, ovakva praksa je neprihvatljiva te se njome indirektno otežava korisnikova odluka o eventualnom raskidu ugovora, odnosno prijenosa broja drugom operatoru. Slijedom navedenog, intencija ove odredbe je da se navedena informacija pruži u što kraćem roku.
66.5	Predlaže se jasnije definirati kako se članak 66., stavak 5. odnosi samo na VPN seriju ili niz koji se nalazi na jednom fizičkom priključku	Ne prihvaća se s obzirom da je isto već sadržano u stavcima 3. i 5. članka 66.
66.7	predlaže se primjenu članka 66., stavka 7. ograničiti samo na one slučajeve kada je na jedinstvenoj izjavi naveden ispravan OIB	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti, a sve kako bi se postigla transparentna regulacija. Razlozi koji se navode su iskorištavanje prava na jednostrani raskid sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i slučaj kada se radi o tehničkoj nemogućnosti.	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.10	Predlaže se nadopuniti članak 66., stavak 10. kako bi se definirano kako se potvrda prihvata ili obavijest o neprihvatanju krajnjem korisniku mora dostaviti na dokaziv način i to pisanim putem ili sredstvima daljinske komunikacije	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.

obraz.	Predlaže se brisati iz obrazca dio koji govori kako se uz potvrdu prihvata mora navesti i datum prijenesa broja	Ne prihvaća se. Operator mora korisnika pravovremeno obavijestiti o datumu prijenesa broja što ne mora učiniti istovremeno sa slanjem obavijesti o potvrdi prihvata zahtjeva korisnika ali ne kasnije od 25 dana od dana podnošenja zahtjeva korisnika.
66.11	Predlaže se detaljnije definirati što se sve smatra obaviješću postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge kako bi se izbjeglo da operatori istu obavijest moraju slati dva puta	Prihvaća se te je ugrađeno na odgovarajući način.
obraz.	Predlaže se redak ID usluge izmjeniti da isti glasi ID usluge postojećeg operatora te u polje adrese e-pošte omogućiti upis e-pošte	Prihvaća se.
1	Predlaže se iz odredbe članka 8. stavka 4., točke 6. koja određuje obvezni sadržaj obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa izostaviti dio koji se odnosi na napomenu što se događa nakon isteka obveznog trajanja ugovora uz obrazloženje da je navedeno suvišno i nije u potpunosti točno navesti kako ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme nastavlja teći nakon isteka obveznog trajanja.	Ne prihvaća se. Pojašnjenje sudbine pretplatničkog ugovora nakon isteka obveznog trajanja neophodno je upravo radi velikog broja prigovora korisnika koji ne razumiju pravnu prirodu ugovora sklopljenog uz obvezni period trajanja, slijedom čega korisnicima često nastaju neželjeni troškovi dodatne mjesečne naknade koja se naplati u slijedećem mjesecu. U zahtjevu je potrebno navesti napomenu kako ugovor sklopljen na obvezno trajanje nije okončan istekom obveznog trajanja.

2	<p>Predlaže se osloboditi operatore od obveze obaviještavanja korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, a kako je to predviđeno člankom 16. stavkom 11. uz obrazloženje da se radi o neopravdanom i dodatnom teretu za operatore. Ističe se kako već prethodno operator mora obavijestiti korisnika slanjem opomene o mogućnosti privremenog isključenja te da nije u obvezi dodatno dužnika pozivati na ispunjenje obveze.</p>	<p>Ne prihvaća se. Obaviještavanje predviđeno člankom 16. stavkom 11. odnosi se na situacije privremenog isključenja do kojih je došlo zbog drugih radnji korisnika ili trećih strana, a nisu posljedica isključenja zbog neplaćanja. U tom smislu se i ne radi o pozivanju dužnika na ispunjenje obveze (plaćanje), već isključivo o obaviještavanju o razlozima, koji korisniku u tom trenutku mogu ili ne moraju biti poznati, obzirom da su općim i/ili posebnim uvjetima korisnika definirani različiti razlozi za isključenje te uputu što poduzeti kako bi se linija ponovno aktivirala. Navedenim se omogućava načelo jasnih uvjeta korištenja suluga iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a.</p>
---	--	---

Iskon Internet

3	Predlaže se u članku 17. stavku 2. odrediti rok od barem jednog dana za pružanje informacije korisniku o preostalom iznosu dugovanja za ugovonu obvezu.	Ne prihvaća se. Odredbom je određeno pružanje informacije "bez odgode". Naime, HAKOM je temeljem predstavki korisnika utvrdio da su česte situacije u kojima korisnici dolaze na prodajno mjesto te za dobivanje informacije o preostalom dugovanju moraju podnositi poseban pisani zahtjev ili im se u usmenom razgovoru sa službom za korisnike traži podnošenje pisanog zahtjeva s preslikom osobne iskaznice. Prema mišljenju HAKOM-a, ovakva praksa je neprihvatljiva te se njome indirektno otežava korisnikova odluka o eventualnom raskidu ugovora, odnosno prijenosa broja drugom operatoru. Slijedom navedenog, intencija ove odredbe je da se navedena informacija pruži u što kraćem roku. Logično je da ukoliko zahtjev stigne pisanim putem poštom operatoru, odgovor neće uslijediti odmah, obzirom da je potreban barem jedan dan da se korisniku poštom dostavi odgovor. Drugo pitanje je pitanje dokazivanja. Ukoliko korisnik traži pisanu potvrdu o iznosu dugovanja, operator mu je istu obvezan dati, ali isto tako korisnik koji traži usmeno podatak, bez zahtjeva za pisanom potvrdom, mora biti svjestan da u slučaju eventualnog spora možda neće moći dokazati svoje tvrdnje, osobito ako je iznos na koji se poziva drugačiji od onog koji proizlazi iz pretplatničkog ugovora.
66.4.1	Predlaže se u članku 66., stavku 4., točki 1. brisati elektroničkim putem	Prihvaća se i na odgovorajući način ugrađeno u tekst pravilnik.
66.5	Predlaže se jasnije definirati što se smatra pod pojmom VPN serija ili niz	Ne prihvaća se s obzirom da je isto već sadržano u stavcima 3. i 5. članka 66.

66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti te produljiti rok od 48 sati na 72 sata	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika. Osim toga, navedeno je usklađeno s izmjenama pravilnika o prijenosu broja.
66.11	Predlaže se propisati rok prije kojeg postojeći operator ne smije trajno isključiti krajnjeg korisnika/raskinuti ugovor s njime, a koji ne bi bio dulji 24 sata od trenutka prijenosa broja; odnosno da će se ugovor smatrati raskinuti protekom 24 sata od trenutka prijenosa.	Ne prihvaća se. Propisana odredba na jasan i nedvojbjen način propisuje obveze postojećeg i novog operatora. Nastavno na zahtjev Iskona, smatramo da novi mora voditi brigu o pravovremenom slanju obavijesti u svrhu sprečavanja pojave plaćanja dvaju računa sa strane krajnjeg korisnika te smatramo da nisu potrebni nikakvi dodatni rokovi.
67.1	Predlaže se jasnije definirati kako krajnji korisnik ima pravo na naknadu u slučaju prekida iz članka 67., stavka 1. samo ukoliko je do prekida došlo pri promjeni operatora.	Prihvaća se.
obraz.	Predlaže se dodavanje sljedećih polja u obrazac: 1. polje u koje korisnik može upisati adrese e-pošte koje želi zadržati, 2. oznaku o raskidanju veleprodajnih usluga realiziranih putem drugih infrastrukturnih operatora te polje za jasnu identifikaciju istih	Prihvaća se.
obraz.	Predlaže se produljenje roka o prihvaćanju ili ne prihvaćanju zahtjeva ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja i to na 25 dana	Prihvaća se.

	1	<p>Predlaže se odustati od prijedloga kojim se člankom 8. stavkom 4. određuju dodatni elementi koje treba sadržavati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a obzirom da se time nepotrebno opterećuje obrazac, jer su sva prava i obveze sadržani u općim uvjetima poslovanja.</p>	<p>Ne prihvaća se. Obzirom da HAKOM zaprima niz predstavlki korisnika u kojima se navodi da prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa nisu dobili opće uvjete poslovanja, HAKOM je mišljenja kako je ova mjera neophodna radi osiguravanja načela visoke razine zaštite korisnika. Naime, iako su korisnici svojim potpisom pristali na opće uvjete poslovanja te se pravno ne mogu opravdati da im isti nisu bili poznati, HAKOM smatra potrebnim određene bitne informacije istaknuti u obrascu zahtjeva, a kako bi se time spriječio nastanak štete za korisnike, a time i mogući sporovi.</p>
--	---	---	--

Metronet

2	Predlaže se u članku 17. stavku 2. odrediti rok od barem dva dana za pružanje informacije korisniku o preostalom iznosu dugovanja za ugovonu obvezu.	Ne prihvaća se. Odredbom je određeno pružanje informacije "bez odgode". Naime, HAKOM je temeljem predstavki korisnika utvrdio da su česte situacije u kojima korisnici dolaze na prodajno mjesto te za dobivanje informacije o preostalom dugovanju moraju podnositi poseban pisani zahtjev ili im se u usmenom razgovoru sa službom za korisnike traži podnošenje pisanog zahtjeva s preslikom osobne iskaznice. Prema mišljenju HAKOM-a, ovakva praksa je neprihvatljiva te se njome indirektno otežava korisnikova odluka o eventualnom raskidu ugovora, odnosno prijenosa broja drugom operatoru. Slijedom navedenog, intencija ove odredbe je da se navedena informacija pruži u što kraćem roku. Logično je da ukoliko zahtjev stigne pisanim putem poštom operatoru, odgovor neće uslijediti odmah, obzirom da je potreban barem jedan dan da se korisniku poštom dostavi odgovor. Drugo pitanje je pitanje dokazivanja. Ukoliko korisnik traži pisanu potvrdu o iznosu dugovanja, operator mu je istu obvezan dati, ali isto tako korisnik koji traži usmeno podatak, bez zahtjeva za pisanom potvrdom, mora biti svjestan da u slučaju eventualnog spora možda neće moći dokazati svoje tvrdnje, osobito ako je iznos na koji se poziva drugačiji od onog koji proizlazi iz pretplatničkog ugovora.
66.2	Predlaže se detaljnije propisati u kojem sve slučaju nije potrebno pribaviti supotpisanu jedinstvenu izjavu te se skreće pažnja na bagatelnu nabavu u kojoj se ne primjenjuje ZJN. Dodatno je naglašeno da treba voditi računa da se isto uskladi i u Pravilniku o prenosivosti broja	Prihvaća se.

66.6.3	Predlaže se promjena terminologije kako ne bi došlo do zabuna. Konkretno predlaže se ID usluge zamijeniti s oznaka usluge kod postojećeg operatora	Prihvaća se.
66.7	predlaže se primjenu članka 66., stavka 7. ograničiti samo na one slučajeve kada je na jedinstvenoj izjavi naveden ispravan OIB	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
67.10	Predlaže se u članak 67., stavak 10. dodati rečenicu: "Postojeći operator obvezan je dostaviti novom operatoru očitovanje o dostavljenoj specifikaciji potraživanja naknada u roku od 30 dana od dana zaprimanja pojedine specifikacije."	Prihvaća se.
obraz.	Predlaže se mjesto polja ID usluge navesti Oznaka usluge kod postojećeg operatora	Prihvaća se.
obraz.	Potrebno je objasniti na koji način se popunjava polje VPN serija ili niz na priključku (DA-NE)	Ideja je da operator ukoliko podnosi jedinstvenu izjavu koja se odnosi na priključak na kojem se nalazi VPN serija/niz te ukoliko prenosi sve brojeve koji se nalaze na tom priključku mora označiti polje DA. Ukoliko operator navede samo neke brojeve iz VPN serije/niza te ne označi polje VPN serija/niz ili označi polje NE podrazumjeva se da operator podnosi jedinstvenu izjavu samo za brojeve koji su navedeni na jedinstvenoj izjavi.
obraz.	Predlaže se u dijelu obrasca Zahtjev za prijenos broja dodati i polje CABP ID zahtjeva koji postoji na obrascu zahtjeva za prijenos broja	Ne prihvaća se s obzirom na usklađenje s Pravilnikom o prenosivosti broja navedeno polje nije potrebno.

	<p>obraz.</p> <p>Predlaže se brisati iz obrazca dio koji govori kako se uz potvrdu prihvata mora navesti i datum prijenosa broja</p>	<p>Ne prihvaća se. Operator mora korisnika pravovremeno obavijestiti o datumu prijenosa broja što ne mora učiniti istovremeno sa slanjem obavijesti o potvrdi prihvata zahtjeva korisnika ali ne kasnije od 25 dana od dana podnošenja zahtjeva korisnika.</p>
	<p>1</p> <p>Predlaže se iz pravilnika izostaviti definiciju radnog vremena, obzirom da isto ne spada u nadležnost HAKOM-a.</p>	<p>Ne prihvaća se. Ovom odredbom se određuje subota kao radni dan u smislu računanja rokova, ali nikako u smislu obveze operatora raditi u dane vikenda, suprotno njihovim internim odlukama. Navedeno samo znači da u ispunjavanju obveza moraju voditi računa o tome da subota predstavlja radni dan, a što je sukladno i važećim standardnim ponudama.</p>
	<p>2</p> <p>Predlaže se iz članka 7. stavka 3. kojim se propisuje što moraju sadržavati posebni uvjeti poslovanja odustati od prijedloga kojim se operatorima nameće obveza definiranja do kada vrijede posebni uvjeti, obzirom da posebni uvjeti moraju biti usklađeni s propisom za koji se ne zna kada će biti izmijenjen.</p>	<p>Ne prihvaća se. Datum završne primjene posebnih uvjeta prema predloženom stavku, navodi se isključivo ako se radi o vremenski ograničenoj ponudi.</p>
	<p>3</p> <p>Predlaže se odustati od prijedloga iz članka 8. stavka 4. točke 3. prema kojoj u obrascu zahtjeva mora biti navedena sveukupna cijena usluge, a kako bi se npr. spriječila situacija u kojoj dolazi do izmjene cijene zbog izmjena poreza na dodanu vrijednost ili izmjena cijene veleprodajne usluge, jer bi u takvim slučajevima zahtjev sadržavao nevažeću cijenu.</p>	<p>Ne prihvaća se. Navođenje ukupne cijene na način da je korisniku odmah razvidno koliki će mu biti fiksni mjesečni troškovi je neophodno radi postizanja maksimalne transparentnosti cijena usluga čime se zadovoljava načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a. Dodatno, ukupna cijena i ostale naknade se mogu upisati prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i ostali podaci koji se upisuju, slijedom čega se i prilagođava eventualnim izmjenama.</p>

Amis telekom

66.1	Predlaže se definirati da primjerak jedinstvene izjave mora sadržavati potpis ovlaštene osobe i pečat novog operatora.	Prihvaća se i na odgovarajući način ugrađeno u pravilnik. Naime, obrazac jedinstvene izjave koji je propisan ovim pravilnikom sadržava obvezu potpisa i pečata novog operatora.
66.5	Predlaže se zadržati postojeću proceduru vezanu za popunjavanje brojeva iz VPN serije ili niza.	Prihvaća se i na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.11	Predlaže se detaljnije definirati što se sve smatra obaviješću postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge kako bi se izbjeglo da operatori istu obavijest moraju slati dva puta	Prihvaća se te je ugrađeno na odgovarajući način.
66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
67.1	Predlaže se brisanje ili izmjena stavaka 1. i 2. članka 67. U slučaju izmjene predlaže se smanjenje naknade na 50 kuna po danu.	Ne prihvaća se. HAKOM smatra da iznos od 50 kuna po danu ili brisanje prava na istu nije primjereno s obzirom da je cilj ovu naknadu uskladiti s naknadom koja je propisana Pravilnikom o prenosivosti broja kako bi se izbjegla diskriminacija krajnjih korisnika. Osim toga, svrha ove naknade je potaknuti sve operatore na disciplinirano ponašanje tijekom promjene operatora, a što se ne bi postiglo ukoliko bi naknada iznosila 50 kuna po danu.
67.2	Predlaže se propisivanje dodatnih razloga kada krajnji korisnik nema pravo na naknadu iz članka 67., stavka 1.	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako je rok od 25 dana u kojem operatori krajnjem korisniku moraju dostaviti potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva sasvim dovoljan da se provjere sve okolnosti uključenja krajnjeg korisnika te da nije potrebno predvidjeti dodatne situacije kada krajnji korisnik nema pravo na naknadu.

67.7	Predlaže se u članak 67., stavak 7. dodati rečenicu: Ukoliko krajnji korisnik ne želi dati pisanu suglasnost, smatra se da je odustao od zasnivanja pretplatničkog odnosa, te su svi vezani zahtjevi povučeni, odnosno odbijeni.	Ne prihvaća se , uzimajući u obzir problematične okolnosti koje se javljaju u primjeni ovog stavka zaključeno je kako je isti potrebno brisati jer korisnik nakon isteka 45 dana uvijek mora imati pravo na naknadu osim ukoliko nije iskorisito pravo raskida.
1	Predlaže se odustati od prijedloga iz članka 17. stavka 2. kojim se operatorima nameće obveza pružanja korisnicima na zahtjev informacije o preostalom iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida, već propisati obvezu davanja informacija o načinu izračuna. Navode da se korisniku na konačnom računu jasno i nedvojbeno dostavlja cjelokupan iznos koji je korisnik dužan platiti iz čega proizlazi da se korisniku samo i isključivo može komunicirati informativni iznos naknade na dan kada je zahtjev korisnika upućen, uz upozorenje da isti podliježe promjeni ovisno o tome kada će nastupiti stvarni raskid odnosno deaktivacija usluge.	Djelomično se prihvaća. Točan je navod H1 prema kojem je informacija o dugovanju točna u doređenom trenutku, čega bi i korisnici morali biti svjesni, ali navedeno može biti komunicirano korisnicima usmeno i dodatno navedeno u pisanom ili elektroničkom obliku, ukoliko je korisnik uputio takav zahtjev. Slijedom navedenog, nije potrebna prilagodba odredbe, jer je ova okolnost nesporna.
66.4.1	Predlaže se jasnije definirati točku 1., stavka 4., članka 66. kako bi jasnije opisale obaveze operatora	Prihvaća se i na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnik.
66.5	Predlaže se da svi brojevi iz VPN serije ili niza moraju navesti samo ukoliko je označena kućica koja govori da se radi o VPN seriji ili nizu	Prihvaća se.
66.6	Predlaže se u članku 66., stavku 6. dodati točku 10. koja bi glasila: "na jedinstvenoj izjavi nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza i novi operator nije u polju na izjavi naznačio da se ista odnosi na seriju/niz."	Ne prihvaća se. Ukoliko novi operator nije označio polje da se Jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju/niz, postojeći operator istu ne smije odbiti ali nije ni obavezan dostaviti sve brojeve iz VPN serije ili niza. U tom slučaju prijenos broja će se izvršiti samo za brojeve navedene u JI.

H1 telekom

66.7	Predlaže se primjenu članka 66., stavka 7. ograničiti samo na one slučajeve kada je na jedinstvenoj izjavi naveden ispravan OIB	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti, a sve kako bi se postigla transparentna regulacija. Razlozi koji se navode su: a) ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja duže od 8 radnih dana, b) ukoliko se provodi zavaravajuća politika, c) Ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača	Djelomično se prihvaća. Prijedlog H1 vezano za razloge obustave "ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja duže od 8 radnih dana" nije moguće prihvatiti s obzirom da odredba propisuje obvezu obustave realizacije usluge u vremenskom roku koji je prije prije zakazanog tj. dogovorenog termina promjene operatora.
66.10	Predlaže se nadopuniti članak 66., stavak 10. kako bi se definirano koji su to prihvatljivi načini dostave potvrde o prihvatu odnosno odbijanju zahtjeva.	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.11	Predlaže se detaljnije definirati što se sve smatra obaviješću postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge kako bi se izbjeglo da operatori istu obavijest moraju slati dva puta	Prihvaća se te je ugrađeno na odgovarajući način.
66.12	Predlaže se u članku 66., stavku 12. definirati formu u kojoj mora biti pribavljena suglasnost krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva	Prihvaća se i na odgovarajući način ugrađeno u tekst Pravilnika.
67.1	Predlaže se jasno definirati od kada počinje teći rok temeljem kojeg bi krajnji korisnik imao pravo na naknadu u iznosu od 240 kuna po danu te se predlaže povezati ispalatu naknade s rokom iz članka 66., stavka 13.	Ne prihvaća se, člankom 67., stavak 1. definirane su sve situacije kada korisnik ima pravo na naknadu zbog kašnjenja te se pravo na istu ne ostvaruje samo u slučaju kada operator ne realizira traženu uslugu u roku iz članka 66. Stavak 13., a što proizlazi iz ovog prijedloga.

67.5	Predlaže se u članku 67., stavku 5. definirati tko preuzima brigu i kontakt s krajnjim korisnikom i u kojim rokovima. Nadalje nije definirano kako će novi operator znati da je zahtjev korisnika riješen.	Dijelomično se prihvaća. Informacija da li je postojeći operator isplatio nakanadu krajnjem korisniku nije relevantna novom operatoru, naime ukoliko mu nije isplaćena naknada od strane postojećeg operatora krajnji korisnik podnosi prijavu inspektoru a ne novi operator.
67.7	Predlaže se u članku 67., stavku 7. osim pisanog predvidjeti i druge načine davanja suglasnosti za produljenjem roka iz članka 66. stavka 13.	Odbija se jer nije primjenjivo.
obraz.	Predlaže se u obrazac dodati polje dodatno polje iz kojeg bi bilo nedvojbeno razvidno da li krajnji korisnik ima ili nema Ugovornu obvezu.	Ne prihvaća se. Korisnici često nisu upoznati s uvjetima postojećeg ugovora zbog zavaravajućih te ponekad i neistinitih informacija koje dobivaju od strane operatora te stoga nije moguće od krajnjeg korisnika očekivati da je upoznat s postojanjem/nepostojanjem ugovorne obaveze.
1	Predlaže se u svrhu identifikacije korisnika omogućiti operatorima u pokretnim mrežama provjeru podataka korisnika korištenjem elektroničke usluge Porezne uprave, u situaciji kada ne postoji mogućnost provjere podataka uvidom u identifikacijske isprave korisnika. U pravilu se radi o ugovorima sklopljenim na daljinu.	Ne prihvaća se. Navedena mogućnost je neophodna iz razloga sprječavanja zlouporaba od strane korisnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa korištenjem sredstava daljinske komunikacije, ali bi ista temeljem mišljenja Porezne uprave trebala biti regulirana zakonom.
2	Predlaže se operatoima pokretnih mreža u svrhu procjene sposobnosti pretplatnika da podmiri svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene usluge dopustiti razmjenjivati pretplatničke podatke, s posebnom naznakom o rizičnom ponašanju pretplatnika javnih komunikacijskih usluga.	Ne prihvaća se. Navedena mjera je opravdana, ali je s aspekta Zakona o zaštiti osobnih podataka istu materiju potrebno regulirati zakonom, a ne podzakonskim aktom.

UPKH

3	<p>Predlaže se regulirati slučaj kada je pravno opravdano odbiti zahtjev za realizaciju usluga/e tzv. sumnjivim fizičkim/pravnim osobama kako bi se eliminirali slučajeve zloupotrebe (npr. j.d.o.o. - jednostavna društva s ograničenom odgovornošću, udruge itd.), odnosno odbiti zahtjev kada je jasno da je jedini cilj osnivanja pravne osobe prijevorno postupanje.</p>	<p>Prihvaća se. Navedeno pravo prati logiku iz članka 8. stavka 5. kojim se isto pravo daje operatorima prema potencijalnim korisnicima, fizičkim osobama, a neophodno je u svrhu zaštite operatora i njihovog potraživanja za pružene usluge te u cilju sprječavanja izbjegavanja ispunjenja obveza od strane korisnika.</p>
4	<p>Predlaže se brisanje dijela odredbe koji se odnosi na prikazivanje ispisa IP adresa s obzirom da je korisniku informacija o trajanju, vremenu pristupa te količini prometa dovoljna u smislu dokazivanja troška za pruženu uslugu.</p>	<p>Ne prihvaća se. Prijedlog se ne prihvaća iz razloga osiguravanja visoke razine zaštite korisnika. Naime, svrha dostave destinacijskih IP adresa nije za potrebe obračuna, već za potrebe kontrole obračuna od strane krajnjeg korisnika, budući da vrijeme spajanja i trajanje sesije nisu dovoljni u smislu osiguravanja kontrole podataka o troškovima pruženih usluga, sukladno čl. 44. ZEK-a.</p>
5	<p>Predlaže se ne mijenjati odredbu prema kojoj se mobilni uređaju moraju besplatno "otključati" tek nakon isteka obveznog trajanja ugovora. Smatraju kako novi prijedlog da se uvijek mora moći pružiti usluga otključavanja uređaja, odnosno, kako operatori ne bi smjeli zaključavati uređaje, nije razmjeran i nije prilagođen situaciji na tržištu te da isti utječe na maloprodajne ponude operatora i na tržišno natjecanje. Time bi se ograničilo tržišno natjecanje između operatora u vezi ponude uređaja i različitosti koja trenutno postoji na tržištu.</p>	<p>Ne prihvaća se. U zadnjih dvije godine primjećen je veći broj prigovora vezan uz kašnjenje otključavanja uređaja, čime se korisnici indirektno onemogućavaju u ostvarivanju svog prava te se samim time isto pojavljuje i kao prepreka prijenosu broja, odnosno korisnici se demotiviraju u donošenju odluke o prijenosu broja. Nadalje, korisnici koji imaju sklopljen pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje i dalje nastavljaju plaćati mjesečnu naknadu operatoru te je logično za očekivati da će obzirom na fiksni mjesečni trošak i koristiti usluge tog operatora. S druge strane pre-paid korisnici su i dalje obvezni koristiti uslugu minimlano 12 mjeseci.</p>

6	<p>Predlaže se odustajanje od prijedloga za minimalnim trajanjem korisničkog bona od 6. mjeseci, obzirom da se operatorima ne smije onemogućiti samostalno određivanje iznosa za nadoplatu korisničkog računa, kao i razdoblje valjanosti računa, posebice jer se takvom ponudom utječe na odluku krajnjeg korisnika kojeg pružatelj usluge će izabrati. Predložena regulacija može imati i negativne posljedice za korisnike, obzirom na dostupnost različitih iznosa s kojima je moguća nadopлата računa, jer nije izvjesno da li bi predloženom regulacijom korisnici zapravo ostvarili pogodnosti ili bi se smanjila mogućnost izbora, posebice što se tiče bonova manjih vrijednosti. Podredno predlažu minimalno trajanje od 3 mjeseca.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. HAKOM smatra kako navedeni razlog nije u dovoljnoj mjeri opravdan, a da bi se odustalo od predloženog. Naime, potreba uvođenja minimalnog roka trajanja računa nakon obnove bonom potrebna je radi osiguranja načela iz članka 5. stavka 4. točke 5. ZEK-a, koji se naglašava rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi i osoba s posebnim socijalnim potrebama. Logično je za očekivati da će korisnici koji i inače redovito koriste uslugu i dalje kupovati bonove te ova mjera neće posebno utjecati na njihove navike, dok se povećanjem vremenskog trajanja bona upravo štite socijalno ugrožene skupine, kojima brza nadopлата bona predstavlja neopravdan teret. Međutim, uvažavajući navode UPKH, vremenski period od 6. mjeseci se skraćuje na 3. mjeseca.</p>
1	<p>Predlaže se dodatak u članku 8. stavku 4. točki 4. vezano za obvezu operatora prema kojoj korisnike na zahtjevu moraju obavijestiti o tome da ugovor nastavlja teći nakon isteka obveznog trajanja na način da se doda kako se ugovor nastavlja na neodređeno vrijeme bez obveznog trajanja.</p>	<p>Prihvaća se. Prihvaća se radi jasnoće teksta, a obzirom na veliki broj predstavljeni korisnika koji upućuju na nerazmijevanje pravne prirode ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje ugovora.</p>
2		<p>U članku 16. nije brisana točka 2. već stavak 2.</p>

3	Predlaže se da se pravilnikom propišu uvjeti privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, umjesto da su isti sadržani u općim ili posebnim uvjetima poslovanja operatora, a kako je to predviđeno člankom 16. novim stavkom 2.	Ne prihvaća se. Operatori samostalno određuju poslovne uvjete pružanja usluga, ali isti moraju biti u skladu sa ZEK-om i pripadajućim načelima korištenja usluga. U tom smislu se ostavlja operatorima mogućnost kreiranja vlastitih pravila ponašanja, a u cilju zaštite svojih interesa, svoje mreže i ostalih korisnika uz naglasak da navedena pravila moraju biti jasna i transparentna te lako dostupna korisnicima.
4	U članku 16. stavak 11. kojim je predviđena obveza operatora u najkraćem roku obavijestiti korisnika o razlozima privremenog isključenja odrediti rok od najmanje 5 dana za obavijest.	Ne prihvaća se. Nije potrebno dodatno određivati rok za obavijest, budući da "u najkraćem mogućem roku" podrazumijeva da će obavijest stići brzo i bez nepotrebne odgode.
5	U članku 17. se obzirom na davanje obavijesti korisniku o preostalom iznosu dugovanja postavlja pitanje kako će korisnik dokazati svoj zahtjev podnesen usmeno.	Ne prihvaća se. Članak 17. je dosada imao samo jedan stavak, u novom prijedlogu se dodaje stavak 2. Ovom odredbom se korisnicima omogućava brzo dobivanje informacije o iznosu dugovanja, a drugo je pitanje dokazivanja. Korisnici moraju biti svjesni da ukoliko hoće dokaz upit moraju postaviti pisanim putem.
6	Predlaže se u članku 33. stavku 2. uz propisanu obvezu o mogućnosti korištenja probne SIM kartice naglasiti kako se navedena SIM kartica dobiva besplatno.	Ne prihvaća se. Korisnik će biti u obvezi podmiriti promet koji je ostvario upotrebom probne SIM kartice.
7	Predlaže se u članku 36. stavku 2. odrediti na što se odnosi period od 6 mjeseci, valjanost bona ili SIM kartice.	Ne prihvaća se. Iz odredbe je jasno da se odnosi na trajanje korisničkog odnosa.
8	Ističe se primjedba na članak 42. u smislu da prema propisanom operator nije obavezan obavijestiti HAKOM niti o dužem prekidu mreže i usluga te iz kojeg razloga ne bi inspektori HAKOM-a bili upoznati s problemom u odvijanju prometa.	Ne prihvaća se. Navedeno je propisano Pravilnikom o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreža i usluga.

9	Podržavaju se prijedlozi HAKOM-a vezani za članke 8. stavak 4. točka 3. i točka 10., stavak 12. i stavak 13, članak 33. stavak 7., članak 36. stavak 1. i stavak 4. te članak 48. stavak 10. točka 4.	
66.8	Predlaže se u članku 66., stavku 8. ne ponavljati da jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja	Ne prihvaća se s obzirom da je u prvoj rečenici propisan postupak raskida ugovora dok je u drugoj rečenici propisan postupak zahtjeva za prijenos broja.
66.9	Predlaže se u članku 66., stavku 9. jasno propisati koje su to opravdane okolnosti	Prihvaća se te je na odgovarajući način ugrađeno u tekst pravilnika.
66.11	Predlaže se u članku 66., stavku 11. uzeti u obzir da u slučaju raskida ugovora za internet uslugu, pretplatnik treba osobno dati prethodnom operatoru zahtjev za ukidanje korisničkih podataka	Prihvaća se te je ugrađeno na odgovarajući način kroz članak 66. stavak 8. i Dodatkom 7. (sadržaj obrasca Jedinstvene izjave)
66.13	Predlaže se u članku 66., stavku 13. definirati što je sa štetom koju će podnijeti korisnik jer je izgubio pretplatnički odnos sa prethodnim operatorom, pa će morati ponovo zasnivati pretplatnički odnos i ugovarati usluge kao da je novi pretplatnik	Ne prihvaća se. Indirektnu štetu krajnji korisnik potražuje u odgovarajućem sudskom postupku.
67.1	Predlaže se u članku 67., stavku 1. definirati pojam „nepravovremeni prijenos broja“ radi prava krajnjeg korisnika na naknadu radi kašnjenja uključanja usluge u mrežu novog operatora.	Ne prihvaća se. Nepravovremeni prijenos broja definiran je Pravilnikom o prenosivosti broja kojim je definiran postupak prijenosa broja i naknade koje operatori plaćaju u slučaju kašnjenja pri prijenosu broja.
67.6	Predlaže se u članku 67., stavku 6. od kada se računa rok od 30 dana	Prihvaća se.
67.7	Predlaže se u članku 67., stavku 7. definirati krajnji rok do kojega novi operator ima pravo od krajnjeg korisnika zatražiti pisanu suglasnost za produljenjem roka iz članka 66. stavka 13.	Odbija se jer nije primjenjivo.

Potrošač-Društvo za zaštitu potrošača	1	Podržava se izmjena u članku 8. stavku 13. prema kojem post-paid korisnici mogu u svako vrijeme tražiti besplatno otključavanje mobilnih uređaja i podatkovnih uređaja za pristup internetu uz prilagodbu teksta radi jasnoće obveza pre-paid korisnika.	Prihvaća se. Odreba je jasnije propisano da pre-paid korisnici imaju pravo na otključavanje
	2	Predlaže se u članku 36. stavku 2. dati mogućnost povrata neiskorištenog novčanog iznosa i korisnicima koji više ne žele koristiti korisnički broj, ne samo u slučaju kada zatraže prijenos broja.	Ne prihvaća se. Ukoliko se korisnik odluči na isključenje broja (prestanak valjanosti korisničkog računa), ne trpi štetu budući da preostali novčani iznos može prilagoditi datumu isključenja.
	66.4.3	Predlaže se u točki 3., stavka 4., članka 66. jasnije definirati načine davanja izjave o odustajanju	Ne prihvaća se s obzirom da je isto već sadržano u članku 66., stavak 4., točka 6.
Dalmatinski potrošač "Split"	1	Predlaže se jasno urediti pitanje prema kojem bi se operatore onemogućilo u neopravdanoj naplati opreme koja je u njihovom vlasništvu, a korisnici je moraju vratiti u slučaju raskida ugovora te je ionako ne mogu koristiti. Predlaže se propisati naknade za kašnjenje korisnika.	Djelomično se prihvaća. Uvedena je odredba u članku 7. stavku 4. točki 12. sukladno prijedlogu, a kojom se sprječava očigledna neravnopravnost u pravima i obavezama, na način da korisnik nakon primitka računa u kojem je obračunata naknada za opremu ima dodatnih 15 dana za povrat iste, temeljem čega će operator izvršiti otpis naknade. Prijedlog za uvođenje odustatnine se ne prihvaća, obzirom da operator nakon određenog vremena mora znati hoće li mu oprema biti vraćena te je nedvojbeno da korisnik u slučaju primitka računa ima saznanje da mu je oprema naplaćena te da bi u slučaju da istu ne želi platiti trebao izvršiti povrat.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Zagreb	1	Iznosi se niz općenitih komentara vezano za pojedinu problematiku, koja nije bila predmet ove javne rasprave.	Ne prihvaća se. U odnosu na navedeno HAKOM usmjerava svoju regulatornu djelatnost u dijelu u kojem ima nadležnost sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama te su pojedine primjedbe već na odgovarajući način ugrađene u postojeće odredbe i praksu operatora, dok su pojedini izneseni komentari vezani za Zakon o zaštiti potrošača ili prava s osnova garancije za proizvod, za što HAKOM nije nadležan.
	2	Predlaže se odgovarajuća izmjena odredbi u dijelu navođenja cijene ugovorene usluge u samom zahtjevu, trajanju pretplatničkog bona i razlozima vezanim za privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme.	Djelomično se prihvaća. Prijedlozi su dio ove javne rasprave te su odredbe na odgovarajući način prilagođene.
	1	Prelaže se u članku 7. stavku 1. dodati i posebne uvjete korištenja usluga jer oni predstavljaju bitni dio regulatornog okvira za pružanje usluga.	Ne prihvaća se. Sukladno članku 7. stavku 2. posebni uvjeti korištenja proizlaze i moraju biti u skladu s općim uvjetima. Ukoliko su posebni uvjeti dio određenog pretplatničkog ugovora, usluga se mora pružati na osnovu tih uvjeta.
	2	Predlaže se radi jasnoće teksta prijedlog u članku 8. stavku 4. točki 6. izmijeniti na način da se navede kako se ugovor nastavlja dok ga korisnik ne raskine.	Djelomično se prihvaća. Izmijenjen je tekst sukladno predloženom uz dodatak da ga i operator može raskinuti (npr. trajnim isključenjem zbog neplaćanja usluge).

odvjetnik Dinko Kulaš

3	Predlaže se u članku 8. stavak 13. zabraniti "zaključavanje" uređaja i za prepaid korisnike, obzirom da se predloženim isti diskriminiraju u odnosu na postpaid korisnike.	Ne prihvaća se. Korisnici koji imaju sklopljen pretplatnički ugovor uz obvezno trajanje, pri čemu kupuju mobilni uređaj po povoljnijoj cijeni i dalje nastavljaju plaćati mjesečnu naknadu operatoru te je logično za očekivati da će obzirom na fiksni mjesečni trošak i koristiti usluge tog operatora. S druge strane, potrebno je i zaštititi operatore pre-paid korisnika, koji također kupuju mobilni uređaj po povoljnijoj cijeni u paketu na način da operatori ipak jedno vrijeme mogu računati na korištenje usluga u njihovoj mreži. Isto tako prilikom raskida pretplatničkog ugovora, postpaid korisnici moraju podmiriti razliku pune cijene i subvencionirane, dok pre-paid korisnici ne moraju.
4	Predlaže se u članku 16. stavku 1. točki 5 navesti objektivan i provjerljiv rok dostavljanja opomene, a to može biti isključivo datum izdavanja takve opomene. Prema sadašnjem stanju se ne može utvrditi kada je opomena dostavljena, a od kojeg trenutka teku važni rokovi.	Ne prihvaća se. Navedena primjedba je opravdana, ali je ista materija određena člankom 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama, kojim nije predviđeno dostavljanje opomene preporučenim putem, isto tako operator ima pravo privremeno isključiti terminalu opremu u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane opomene. Međutim, operatore zakon ne spriječava da opomenu šalju preporučenim putem, za slučaj eventualnog spora.
5	Predlaže se u članku 16. stavku 10. odrediti da cijena usluge ponovnog uključanja mora biti troškovno usmjerena uz obrazloženje da operatori u ovom trenutku naplaćuju ponovno uključanje nakon privremenog isključenja zbog neplaćanja sasvim proizvoljno, u iznosima koji očito nemaju veze sa ikakvim neposrednim troškom tog procesa.	Ne prihvaća se. U predmetnom članku se radi o naplati uključanja pretplatničke terminalne opreme koja je isključena na zahtjev korisnika, odnosno radi se o dodatnoj usluzi operatora, prema želji korisnika što nije predmet regulacije.

6	<p>Predlaže se u članku. 22. kojem je predmet cjenik usluga, dodati stavak koji će definirati što cjenik usluga može sadržavati. Naime, cjenikom se mogu naplaćivati isključivo usluge koje je operator ovlašten pružati i zakonom predviđene naknade. U ovom trenutku se za pravne osobe naplaćuju i tzv. troškovi opomene koji očito nemaju veze sa stvarnim troškovima opomene i u stvari predstavljaju vid kazne za zakašnjenje u plaćanju, sve s obrazloženjem da je takav iznos predviđen cjenikom.</p>	<p>Ne prihvaća se. Iznos naplate opomene nije predmet regulacije od strane HAKOM-a.</p>
7	<p>Navodi se kako je unošenje odredbi o prenosivosti broja u ovaj pravilnik nepotrebno i potencijalno loše po pravnu sigurnost obzirom na postojanje posebnog pravilnika koji regulira to područje. Upozorava se da se ta dva pravilnika razlikuju u nekim bitnim definicijama, npr. definiciji radnoga dana koja po ovom pravilniku obuhvaća sve dane osim nedjelja, blagdana i državnih praznika, a Pravilnik o prenosivosti broja od radnih dana izuzima i subote, što je znatna razlika.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Obzirom da ovaj pravilnik propisuje jedinstvenu proceduru za promjenu operatora te s obzirom da prilikom promjene operatora u nekim slučajevima dolazi i do prijenosa broja, ovaj pravilnik, odnosno jedinstvena procedura sadrži obrazac jedinstvene izjave i povezan je sa postupkom prijenosa broja iz drugog pravilnika, a sve u cilju pojednostavljenja procesa promjene operatora i umanjenju eventualnih prepreka korisnicima prilikom promjene operatora. U tom smislu su i definicije "radnog dana" prilagođene pripadajućim postupcima i važećim standardnim ponudama.</p>
8	<p>U odnosu na odredbe o prenosivosti broja, smatra da je rok od 8 dana za koje se postupak produžuje u slučaju postojanja ugovorne obveze pretjeran i sasvim nepotreban, a operateri ga uvijek koriste u cijelosti, iako bi isti trebao predstavljati najveće dopušteno trajanje. Stoga se predlaže da se isti skрати.</p>	<p>Ne prihvaća se. Rok je propisan kako bi operatori mogli kvalitetno administrativno obraditi i odraditi radnje predviđene u članku 66. stavku 2. točkama 3. do 6.</p>