

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 2., članka 22. stavka 1. i članaka 42. stavka 6. i 44. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08), u predmetu pokrenutom po službenoj dužnosti radi izmjene i dopune općih uvjeta poslovanja operatora, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 8. lipnja 2011. godine donosi

ODLUKU

1. Određuje se operatorima u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama Hrvatskom Telekomu d.d., Zagreb, Savska cesta 32, Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269 d, i VIPnet-u d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1, da u roku od 15 dana od dana primitka ove Odluke dopune svoje opće uvjete poslovanja na način da dodaju novi članak koji glasi:

„Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove korisniku i/ili trećoj strani.“

Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili korisniku, bez da je korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev korisnika.

2. Određuje se operatorima Hrvatskom Telekomu d.d. i VIPnetu d.o.o. da najkasnije u roku od 90 dana od dana primitka ove Odluke korisnicima pokretnih javnih komunikacijskih mreža, kojima je dodijeljena usluga govorne pošte, istu usklade s novim člankom na način da uslugu govorne pošte uz prethodnu obavijest o datumu isključenja, isključe onim korisnicima koji do najavljenog datuma isključenja nisu izričito zatražili uslugu govorne pošte.
3. Ispis računa za pružene usluge mora sadržavati evidenciju poziva prema vlastitom pretincu govorne pošte koji su naplaćeni.

Obrazloženje

Nastavno na zaprimljene prigovore pretplatnika o načinu pružanja usluge govorne pošte, osobito o uvjetima pod kojima se ova usluga aktivira i cijenama naplaćivanja usluge dok je korisnik u inozemstvu, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je u srpnju 2010. godine održala sastanak na kojemu su sudjelovali operatori pokretnih javnih komunikacijskih usluga (dalje u tekstu: operatori) TELE2 d.o.o. (Tele2), Hrvatski Telekom d.d. (HT) i VIPnet d.o.o. (Vipnet). Na sastanku je utvrđeno da operatori na različite načine dodjeljuju/uključuju uslugu govorne pošte, a također su uočeni i nedostaci u načinu na koji operatori informiraju korisnike o navedenoj usluzi, posebno o načinu korištenja i naplate usluge govorne pošte u inozemstvu.

Nastavno na održani sastanak, operatori su dostavili HAKOM-u svoja pisana očitovanja o navedenom.

Prema pisanom očitovanju HT-a iz kolovoza 2010. godine, razvidna je nedovoljna informiranost korisnika o ovoj usluzi te je nejasan i kriterij po kojem se pretinac govorne pošte ukida korisnicima kada korisnici isti ne koriste određeni broj dana (30 dana privatni korisnici, 180 dana korisnici koji nemaju VPN, dok se VPN poslovnim korisnicima nikada ne ukida). Isto tako je nejasan i kriterij po kojem se korisniku ukida pretinac govorne pošte ako u određenom vremenu nije preslušavao poruke u pretincu.

Nadalje, na internetskoj stranici HT-a o usluzi govorne pošte nema informacije o načinu korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu, a objavljeni službeni cjenik ne sadrži informacije o tome kako se naplaćuju pozivi korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu.

Prema pisanom očitovanju VIPnet-a iz kolovoza 2010. godine razvidna je nedovoljna informiranost korisnika o usluzi govorne pošte jer na internetskoj stranici također nema informacije o načinu korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu. Također, uz opis korištenja usluga u inozemstvu nije pružena potpuna informacija o naplati poziva korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu.

Iz očitovanja Tele2 razvidno je da isti uslugu govorne pošte uključuje samo na izričit zahtjev korisnika.

Iz utvrđenog činjeničnog stanja razvidan je problem naplate poziva prema pretincu govorne pošte kada nije ostavljena „poruka“ jer korisnici koji ne žele ostaviti poruku prisiljeni su platiti uslugu koju nisu željeli koristiti. Nadalje, pozivani korisnik najčešće nije izričito zatražio uključenje usluge govorne pošte te niti ne zna da mu je usluga govorne pošte uključena, a pozivajući korisnik nema mogućnost izabrati hoće li koristiti uslugu govorne pošte i ostaviti poruku ili ne, a navedeni pozivi mu se naplaćuju.

Navedeno rezultira time da veliki broj poziva završava na pretincima govorne pošte, a da niti pozvani niti pozivajući korisnik ne žele primiti/ostaviti poruku. Na ovaj se način generira promet koji se naplaćuje velikom broju korisnika za pozive koji traju nekoliko sekundi, odnosno dok pozivatelj ne shvati da je poziv završio na govornoj pošti. Navedena praksa (naplata malih iznosa od velikog broja korisnika za uslugu koju nisu niti htjeli koristiti) razlog je zbog kojeg HAKOM smatra da korisnike treba zaštititi od navedenih štetnih posljedica, a sve u cilju promicanja i osiguravanja načela visoke razine zaštite korisnika usluga sukladno članku 5. stavku 4. točki 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, dalje u tekstu: ZEK). Slijedom navedenog, a prema članku 5. stavku 3. točki 1. i stavku 4. točki 4. ZEK-a, HAKOM smatra da je u konkretnom, radi promicanja interesa korisnika usluga osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga, nužno i svrsishodno dodatno urediti uvjete pružanja usluge govorne pošte.

HAKOM je operatorima dopisom od 13. prosinca 2010. godine, uvažavajući slobodu izbora komercijalnog i poslovnog modela pružanja usluge govorne pošte koju moraju imati svi operatori, ali istovremeno i radi potrebe zaštite korisnika usluga da im se usluge pružaju na transparentan način, predložio da se pružanje iste uredi na sljedeći način:

1. prema **postojećim korisnicima**: operatori su obvezni do 31. siječnja 2011. godine na prikladan način obavijestiti korisnike usluge govorne pošte da će navedena usluga biti isključena/deaktivirana od 1. veljače 2011. godine. Također, obvezni su uputiti korisnike da ako žele navedenu uslugu koristiti od 1. veljače 2011. godine, trebaju zatražiti aktivaciju iste SMS porukom do 31. siječnja 2011. godine. Korisnici koji u navedenom razdoblju ne zatraže aktivaciju usluge govorne pošte, ista se od 1. veljače 2011. godine neće pružati. Na opisani način daje se prijelazno razdoblje u kojem se operatorima omogućava da prilagode sustav, a korisnicima da odluče o izboru žele li ili ne koristiti uslugu govorne pošte.

2. prema **novim korisnicima**: za razliku od sadašnje prakse, usluga govorne pošte se ne aktivira automatski, već korisnik pri sklapanju ugovora mora zatražiti korištenje ove usluge.

HAKOM je temeljem članka 17. stavka 5. ZEK-a, zatražio očitovanje operatora o navedenom.

U zaprimljenom očitovanju Vipnet-a od 30. prosinca 2010. godine, izloženi su sporni razlozi, budući da Vipnet-u predloženo razdoblje od 30 dana prije deaktivacije usluge govorne pošte nije dostatno te mu je prihvatljiv rok od okvirno 3 mjeseca za automatsku tehničku implementaciju putem SMS-a. Nadalje, Vipnet je predložio određene mjere u smislu poboljšanja prezentacije i afirmacije usluge govorne pošte prema korisnicima.

U zaprimljenom očitovanju od 30. prosinca 2010. godine, HT navodi da je glede kriterija po kojemu se pretinac govorne pošte ukida ili ne, isti određen s obzirom na različite zahtjeve i potrebe privatnih i pojedinih poslovnih korisnika te predstavlja poslovnu odluku HT-a. Nadalje, da će u vezi s informacijama o načinu korištenja govorne pošte u inozemstvu, tijekom siječnja 2011. godine navesti dodatne informacije na svojim internetskim stranicama. Zatim, da informacije u cjeniku o naplati poziva korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu za svoje korisnike u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, može navesti isključivo cijene koje pruža istima, dok cijenu poziva korisnika koji nisu HT-ovi korisnici, određuje operator korisnika pozivatelja. Stoga je HT-u neprihvatljiv prijedlog HAKOM-a isključenja usluge govorne pošte, kako za operatore tako i za korisnike te predlaže da se za postojeće korisnike nastavi s automatskom deaktivacijom pretinca govorne pošte.

U vezi s dopisom HAKOM-a od 23. veljače 2011. godine kojim je zatraženo dodatno očitovanje vezano uz potrebne izmjene općih uvjeta poslovanja u djelu opisa pružanja usluge govorne pošte, operatori su se očitovali kako slijedi.

Operatori u dodatnim očitovanjima ponovno ističu navode koje su prethodno iznijeli. Nadalje, vezano uz izmjene općih uvjeta poslovanja u bitnom navode kako se protive izmjeni istih, obzirom da u slučaju regulacije usluge govorne pošte nije opravdano niti potrebno zbog toga opterećivati tekst općih uvjeta dodatnim odredbama, već je to moguće učiniti kroz uvjete korištenja predmetne usluge. Između ostalog, napominju kako izmjena općih uvjeta poslovanja nije utemeljena u ZEK-u, budući da opći uvjeti poslovanja reguliraju općenito pružanje svih usluga prema korisniku i odnos pružatelja usluga i korisnika, a ne pojedinačne uvjete korištenja pojedinih usluga.

HAKOM je obzirom da su HT i VIPnet u svom očitovanju zatražili ponovni sastanak, iste održao dana 14. i 22. ožujka 2011. godine, te su operatorima dodatno pojašnjeni razlozi nužnosti izmjene općih uvjeta poslovanja u dijelu pružanja usluge govorne pošte.

Uvažavajući navode operatora kako se općim uvjetima poslovanja općenito regulira pružanje svih usluga prema korisniku i odnos pružatelja usluga i korisnika, HAKOM je dopisom od 25. ožujka 2011.g. predložio operatorima da izmijene svoje opće uvjete poslovanja u odnosu na sve usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem korisniku mogu prouzročiti troškove trećoj strani te način rješavanja problema usluge govorne pošte.

HAKOM je dana 5. i 7. travnja 2011. godine zaprimio očitovanja operatora u vezi s navedenim prijedlogom. Operatori su izrazili neslaganje s prijedlogom HAKOM-a navodeći kako je pružanje usluga uređeno na preopćenit način. Operatori su naveli da je predmetni upravni postupak pokrenut samo u odnosu na reguliranje usluge govorne pošte, a ne i u odnosu na sve naplatne usluge, u kojem slučaju je u predmetni postupak potrebno uključiti i ostale operatore u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

Operatori su ponovno istaknuli problem tehničke implementacije rješenja koje predlaže HAKOM te ponovno traže pojašnjenje obveze ispisa poziva prema usluzi govorne pošte. VIPnet je naveo primjer usluga poput SMS-a, MMS-a i drugih usluga koje se ne ugovaraju pojedinačno te smatra da isto pravilo treba vrijediti i za uslugu govorne pošte, a navedenu primjedbu su naveli i ostali operatori u svojim prethodnim očitovanjima.

U ovom postupku utvrđeno je sljedeće.

Usluga govorne pošte različita je od ostalih usluga, nije osnovna niti nužna već usluga koju operatori u određenim okolnostima naplaćuju, a da pri tome korisnici niti ne znaju kako se usluga koristi. HAKOM-ovo stajalište ide za time da se zaštite korisnici i to kako pozivatelji brojeva koji imaju uključenu uslugu govorne pošte tako i korisnici koje se poziva. Nadalje, HAKOM smatra da usluge sklopljene između operatora i korisnika, a koje stvaraju troškove trećoj strani (u ovom slučaju pozivatelju) moraju biti dodijeljene samo na zahtjev korisnika. Na taj način je usluga koja uzrokuje troškove trećoj strani (u ovom slučaju pozivatelju broja koji ima uključenu uslugu govorne pošte) rezultat slobodne volje i izbora pozvanog korisnika, po analogiji usluge govorne pošte za nepokretni priključak, „*klasične telefonske sekretarice*“ koju korisnici mogu sami kupiti i instalirati na svoj fiksni telefonski uređaj.

Dosadašnja praksa automatskog dodjeljivanja/uključivanja usluge govorne pošte je neprihvatljiva jer kako je HAKOM u svojim analizama zaključio, veliki broj korisnika shvatio bi da ima dodijeljenu uslugu govorne pošte tek nakon što bi dobio račun za korištenje usluge u inozemstvu. Korisnici bi u inozemstvu, znajući da je primanje poziva u inozemstvu skupo, izbjegavali odgovarati na pozive što bi dovelo do toga da im dodijeljena usluga govorne pošte poziv preusmjeri na pretinac govorne pošte. Budući da je preusmjerenje iz inozemstva, korisnik tako dobije račun za dva poziva, prvo za poziv od Hrvatske do zemlje gdje se nalazi i drugo, za poziv iz zemlje gdje se nalazi natrag do Hrvatske gdje je pretinac govorne pošte.

HAKOM je također utvrdio da je omjer broja pristiglih pritužbi na naplatu usluge govorne pošte i stvarnog ukupnog broja poziva koji završavaju na usluzi govorne pošte i pri kojima pozivatelj nije ostavio poruku mali iz jednostavnog razloga što su iznosi za takve pozive mali i velika većina korisnika se ne žali na dodatak na račun od nekoliko kuna mjesečno. Operatori su na ovakav način neopravdano ostvarili materijalnu korist naplaćivanjem malih iznosa od velikog broja korisnika, za uslugu koja zapravo nije niti bila korištena.

Obzirom da je HAKOM utvrdio nužnost u promjeni načina aktivacije usluge govorne pošte, prijedlog promjene općih uvjeta poslovanja dopunjen je načelom koje je primjenjivo na sve buduće usluge takvog karaktera.

Usluga govorne pošte se može automatski dodijeliti korisnicima bez traženja prethodne izričite privole korisnika i to samo u slučaju kada uključivanje/dodjeljivanje mogućnosti korištenja iste ne može prouzročiti dodatne troškove korisniku ili trećoj strani. U tom slučaju troškovi mogu nastati samo kada korisnik sam pokrene uslugu.

Usluge koje mogu samim uključivanjem/dodjeljivanjem prouzročiti dodatne troškove korisniku ili trećoj strani, a da korisnik nije pokrenuo korištenje usluge, zahtijevaju prethodnu izričitu potvrdu korisnika za dodjelu usluge.

HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a da se u postupak uključe i ostali operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža, iz razloga što trenutno nisu uočeni istovrsni problemi u pružanju dodatnih usluga.

Naime, prema članku 42. stavku 2. ZEK-a opći uvjeti operatora osobito utvrđuju usluge koje se pružaju, koji sadrže opis i uvjete obavljanja usluga elektroničkih komunikacija te su sastavni dio ponude proizvoda (usluga) operatora javnih komunikacijskih usluga i time su osnovni čimbenik uvjeta korištenja pojedine usluge.

Operator javnih komunikacijskih usluga i korisnik uređuju međusobnim ugovorom prava i obveze iz korisničkog odnosa, a koji se temelje na odredbama općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga. Isto tako, u skladu s člankom 41. stavkom 3. ZEK- a te s člankom 54. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09, dalje u tekstu: ZZZP) u vezi s ugovaranjem o pružanju i naplati usluge od strane operatora, istu korisnik mora prethodno naručiti, u protivnom je odredba ugovora ništetna.

Prema članku 9. stavku 1. točki 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj 154/08, dalje u tekstu: Pravilnik), korisnički ugovori moraju sadržavati oznaku vrste komunikacijske usluge koja se ugovara te su time operatori obvezni jasno naznačiti uslugu govorne pošte u međusobnom ugovoru između operatora i korisnika. Na ovaj način, korisniku je pružena mogućnost izbora usluge koju želi ili ne želi koristiti.

Stoga je, temeljem članka 42. stavka 6. ZEK-a, HAKOM odredio dopunu općih uvjeta poslovanja na način da usluge koje samim uključivanjem mogu prouzročiti troškove trećoj strani i/ili samim korisnicima, što obuhvaća i uslugu govorne pošte, moraju biti uključene jedino na zahtjev korisnika.

Budući da je glede ispisa računa za pruženu uslugu operator obvezan u skladu s člankom 20. stavkom 2. točka 1. Pravilnika naznačiti pruženu uslugu, HAKOM je temeljem članka 44. stavka 3. ZEK-a utvrdio da je evidencija poziva prema usluzi govorne pošte dodatni podatak kojeg mora sadržavati ispis računa. Naime, ispis računa mora sadržavati sve pozive koji su ostvareni u svrhu preslušavanja i podešavanja vlastite govorne pošte, a koji nisu besplatni. Slijedom navedenog, odlučeno je kao u točki 1. ove odluke.

Radi uređivanja postojećeg stanja navedenog u točki 2. ove odluke, a sukladno načelu osiguravanja visoke razine zaštite korisnika usluga iz članka 5. stavka 4. točke 2. ZEK-a, operatori su obvezni da korisnicima pokretnih javnih komunikacijskih mreža, kojima je dodijeljena usluga govorne pošte, istu usklade na način da uslugu govorne pošte uz prethodnu obavijest o datumu isključenja, isključe onim korisnicima koji do najavljenog datuma isključenja nisu izričito zatražili da im usluga ostane dodijeljena

HAKOM je u skladu s člankom 22. stavkom 1. ZEK-a, objavio prijedlog odluke radi provođenja javne rasprave u razdoblju od 15. travnja do 16. svibnja 2011. godine, kako bi svim zainteresiranim stranama omogućio davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim izmjenama. Nakon provedene javne rasprave u nastavku se daju odgovori na pristigle komentare.

U vezi s komentarima Tele2, VIPnet-a i HT-a da je preduvjet za donošenje odluke o izmjeni općih uvjeta poslovanja (dalje u tekstu: Odluka) da su isti u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili Zakona o zaštiti potrošača, HAKOM ističe da je člankom 42. stavkom 6. ZEK-a propisano da Agencija može prije ili nakon objave općih uvjeta poslovanja, odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta, ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača. Obzirom da u konkretnom slučaju način pružanja predmetnih usluga nije obuhvaćen općim uvjetima poslovanja i time je u suprotnosti s osnovnim načelom o pružanju jasnih obavijesti u pogledu cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, bilo je potrebno iste nadopuniti.

Nadalje, u skladu s člankom 5. ZEK-a, HAKOM je obvezan i ovlašten u obavljanju regulatornih poslova poduzimati sve primjerene mjere poštujući načelo razmjernosti u ostvarenju regulatornih načela i ciljeva, a time i načela visoke razine zaštite korisnika, zbog čega je bilo nužno i svrsishodno donošenje predmetne Odluke.

U odnosu na navod VIPnet-a o članku 54. ZZP-a, HAKOM ističe da je način ugovaranja pretplatničkog odnosa i svih dodatnih usluga u okviru tog pretplatničkog odnosa reguliran člankom 9. stavkom 1. točkom 2. i točkom 13. Pravilnika, a kojim su obuhvaćeni i ugovori koji se sklapaju na daljinu. Člankom 54. ZZP-a su dodatno zaštićeni potrošači u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, ali obzirom da se ugovori za elektroničke komunikacijske usluge mogu sklopiti i na druge načine, spomenuti Pravilnik je u tom smislu obuhvatio sve korisnike koji sklapaju ugovore, čime je dodatno osnaženo načelo visoke razine zaštite korisnika.

U odnosu na navod Tele2, kako nije jasno iz kojeg razloga moraju izvršiti promjenu svojih općih uvjeta poslovanja, a obzirom da uslugu govorne pošte već pružaju na način određen prijedlogom odluke, HAKOM navodi da je predmet odluke usklađivanje pružanja svih usluga koje samim

uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove korisniku i/ili trećoj strani te se ne odnose isključivo na uslugu govorne pošte. S tim u vezi, točka 2. Odluke se ne odnosi na Tele2, te isti nastavlja pružati uslugu govorne pošte kao i do sada.

Vezano uz nejasnoću oko troška koji Tele2 iznosi u svojim komentarima, HAKOM ističe da se radi o trošku koji nastaje pri korištenju usluge, koji može uslijediti nakon uključivanja/dodjeljivanja usluge. Međutim, samo uključivanje/dodjeljivanje usluge može biti besplatno ili se može naplaćivati, ali nije predmet ove odluke. Nadalje, „*pokretanje usluge*“ odnosi se na prethodnu radnju korisnika kojom se inicira korištenje usluge (npr. kod slanja tekstovne poruke potrebno je napisati poruku i pritisnuti „šalj“).

U vezi s primjedbom operatora kako predmetnom odlukom nisu obuhvaćeni operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih usluga te da su na taj način diskriminirani operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih usluga, HAKOM ističe kako do sada nisu uočeni problemi slijedom čega trenutno ne postoji potreba za usklađivanjem usluga u nepokretnim mrežama. Stoga je HAKOM poštujući načelo razmjernosti iz članka 5. ZEK-a, ograničio predmetnu odluku na operatore pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža.

HAKOM nije prihvatio navode HT-a kako obrazloženje prijedloga odluke nije potkrijepljeno konkretnim podacima i analizama, budući da je nesporno utvrđeno da se usluga govorne pošte pruža suprotno odredbama ZEK-a te su ovim rješenjem obuhvaćene i druge istovrsne usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove trećoj strani i/ili korisniku, bez da je korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge. Takve usluge moguće je uključiti/dodijeliti samo na zahtjev korisnika.

Zbog činjenice da iz samog ispisa poziva nije razvidno koji pozivi se odnose na pozive prema govornoj pošti (a trebali bi biti jasno naznačeni), HAKOM je odlučio kako je navedeno u točki 3.

U odnosu na komentar VIPnet-a kako donošenjem predmetne odluke korisnici prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora ne bi više imali dostupne osnovne usluge elektroničkih komunikacija kao što su SMS, MMS i druge, već bi trebali uključivanje svake od navedenih posebno zatražiti od operatora, HAKOM ističe, a kako je već prethodno obrazloženo, da je usluga govorne pošte različita od ostalih usluga jer može prouzročiti trošak korisniku i/ili trećoj strani samim uključivanjem/dodjeljivanjem, dok usluge poput SMS-a ili MMS-a mogu prouzročiti trošak isključivo nakon što korisnik sam svojom radnjom inicira korištenje usluge te na taj način kontrolira trošak usluge. Nadalje, HAKOM ne prihvaća komentar VIPnet-a o neutemeljenosti analogije s fiksnom automatskom „sekretaricom“, jer korisnik sam postavlja fiksnu sekretaricu, dok u predmetnom slučaju uslugu govorne pošte operator uključuje/dodjeljuje bez da je istu korisnik izričito zatražio.

Vezano uz komentar VIPnet-a i HT-a kako je nedvojbeno da je treća strana trenutkom donošenja odluke da nazove određenog korisnika, već donijela odluku o trošku koji će za nju nastati i spremna ga je snositi, HAKOM ističe kako se radi o dvije sasvim različite usluge. Naime, korisnik je bio spreman snositi trošak poziva prema pozvanom korisniku, a ne trošak poziva prema usluzi govorne pošte koja nije aktivirana na izričit zahtjev pozvanog korisnika. U slučaju da je usluga govorne

pošte bila uključena na izričit zahtjev pozvanog korisnika, tada bi analogija s tzv. fiksnom sekretaricom bila ispravna.

Nadalje, u vezi s komentarom HT-a da je tijekom postupka razmatrano isključivo pružanje usluge govorne pošte, HAKOM ističe da je postupak započet u odnosu na uslugu govorne pošte što je i razumljivo obzirom da je pružanje navedene usluge trebalo uskladiti sa zakonom. S tim u vezi, u okviru poduzetih radnji u predmetnom postupku, operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih usluga su pozivani na očitovanja i sastanke. Obzirom da je utvrđeno kako dosadašnji način pružanja usluge govorne pošte u prvom redu predstavlja povredu načela iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a, te da je zadaća HAKOM-a i preventivno djelovanje u cilju ostvarenja visoke razine zaštite korisnika, bilo je neophodno predmetnom odlukom definirati rješenje za uočeni i identificirani problem usluge govorne pošte kao i druge istovrsne usluge. Nadalje, predmetnom odlukom se ostvaruje transparentnost uvjeta korištenja i načina aktivacije/dodjeljivanja usluge takve prirode, s tim da se istovremeno ne ulazi u poslovni model i način funkcioniranja usluga koji je ostavljen na odluku operatorima. HAKOM je prije donošenja prijedloga odluke i provođenja javne rasprave dodatno zatražio od svih operatora pojedinačno očitovanje o predloženom rješenju koje bi bilo primjenjivo i na sve usluge takvog karaktera i stoga je neosnovan komentar HT da je samo razmatrano pružanje usluge govorne pošte.

Vezano uz komentar VIPnet-a u odnosu na točku 2. predmetne odluke, HAKOM smatra kako svaki korisnik koji želi koristiti uslugu govorne pošte poduzet će sve radnje koje su potrebne da bi istu aktivira ili zadrži, tim više što je radnja aktivacije besplatna. Ukoliko korisnik slučajno propusti odgovoriti na primljenu obavijest operatora, uslugu govorne pošte korisnik može zatražiti u bilo kojem trenutku.

U suprotnom, kada se usluga koju korisnik ranije nije imao, aktivira/dodjeljuje automatizmom (ako korisnik ne odgovori na poruku operatora) logično je očekivati da će korisnik koji nije zainteresiran za korištenje te usluge zanemariti primljenu poruku i aktivirat će mu se usluga koju u stvari ne želi. Stoga je ovakva praksa, u konkretnom slučaju pružanja usluge govorne pošte, suprotna interesima korisnika, te kao takva neprihvatljiva.

Nadalje, prema komentarima udruga za zaštitu potrošača u javnoj raspravi, iste izražavaju punu podršku prijedlogu HAKOM-a i ističu da je predložena odluka usmjerena prema visokoj zaštiti korisnika. Udruga Dalmatinski potrošač u svom komentaru podržava prijedlog predmetne odluke i ističe da je ista primarno postavljena u svrhu zaštite korisnika. Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“ u potpunosti je suglasna s prijedlogom odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga, vezano uz uslugu govorne pošte te ista ima za cilj promicanje i zaštitu interesa potrošača.

Zaključno, HAKOM navodi kako je prilikom donošenja predmetne odluke vodio računa o vremenu potrebnom za prilagodbu operatora novim uvjetima dodjeljivanja/aktivacije usluge govorne pošte, pri čemu su uvaženi prijedlozi operatora o tehnički izvedivom roku za implementaciju rješenja. Stoga je HAKOM kao primjereni rok, operatorima odredio rok od najviše 90 dana za implementaciju rješenja iz točke 2. ove odluke. Slijedom svega navedenog, u skladu s člankom 12. stavkom 1. točkom 2., člankom 22. stavkom 1. i člankom 42. stavkom 2. i 6. te člankom 44. stavkom 3. ZEK-a, odlučeno je kao u izreci odluke.

POUKA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

KLASA: 023-01/10-02/28

URBROJ: 376-10/ZJ-11-23 (JŠ)

Zagreb, 8. lipnja 2011.g.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Miljenko Krvišek, dipl. inž. el.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Savska cesta 32, 10000 Zagreb – (dostavom)
2. Tele 2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d/8, 10000 Zagreb – (dostavom)
3. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – (dostavom)