

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 1. i članka 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/2008. i 90/2011.), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

## **PRAVILNIK O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### *Sadržaj Pravilnika*

#### Članak 1.

Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te, između ostaloga, način i uvjeti obavljanja usluga s posebnom tarifom, uključujući i mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom te suzbijanja prijevarena uzrokovanih internetskim pozivnim programima. Sastavni dio ovog Pravilnika čine: obrazac prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, potvrda o primitku prethodne obavijesti, pokazatelji kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te pokazatelji kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

#### Članak 2.

Ovaj Pravilnik usklađen je s Direktivom 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 07. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u odnosu na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama) izmijenjenom i dopunjenom Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009.

#### *Pojmovi i značenja*

#### Članak 3.

(1) U smislu ovog Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *dijete*: svaka osoba mlađa od 18 godina,
2. *ICMP*: kontrolni protokol mrežnog sloja,

3. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora, zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
4. *kašnjenje (u jednom smjeru)*: pola vremena (u milisekundama) od vremena koje je potrebno ICMP poruci eho zahtjev/odgovor (Echo Request/Reply) (ping) do važeće IP adrese,
5. *kratki kodovi*: su posebni kraći telefonski brojevi koji se koriste za glasovne i SMS/MMS usluge. Upotrebljavaju se za pristup hitnim službama, uslugama bez posebne tarife i uslugama s posebnom tarifom (npr. usluge od društvenog značaja, usluge davanja obavijesti o informacijama pretplatnika, posebnim uslugama od javnog interesa itd.) Duljina kratkih kodova iznosi od tri do šest znamenaka, a u posebnim okolnostima (kod nedostatnog kapaciteta) može imati i više znamenaka,
6. *mjerna točka*: mjesto do kojeg bilo koji operator može doći bez plaćanja naknada za razmjenu prometa s mjernom točkom,
7. *mrežna geografska dostupnost*: raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske,
8. *mrežni operator (u smislu pružanja usluga s posebnom tarifom)*: operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima,
9. *nepokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja ne obuhvaća pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu,
10. *odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne dostupne telefonske usluge*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,
11. *odzivno vrijeme službe za korisnike*: „vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,
12. *omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju*: postotni udjel ukupnog broja dana u kojima su javne telefonske govornice bile u ispravnom stanju u ukupnom broju dana u kojima su te javne telefonske govornice trebale raditi,
13. *omjer kvarova po pristupnom vodu*: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na prosječan broj pristupnih vodova u mreži unutar istog razdoblja,
14. *omjer neuspješno prenesenih podataka*: omjer neuspješno prenesenih podataka u odnosu na ukupan broj prenesenih podataka u određenom vremenskom razdoblju,
15. *omjer uspješnih prijava na internet*: omjer uspješnih prijava na internet kada je ispravna pristupna mreža, a operator uredno pruža internetsku uslugu,

16. *omjer neuspješnih MMS poruka*: broj neuspješno isporučenih MMS poruka podijeljen s ukupnim brojem pokušaja slanja MMS poruka,
17. *omjer neuspješnih poziva*: omjer neuspješnih poziva u odnosu na ukupan broj pokušaja poziva u određenom vremenskom periodu,
18. *omjer neuspješnih SMS poruka*: broj neuspješno poslanih/primljenih SMS poruka podijeljen s brojem ukupnih pokušaja primanja/slanja SMS poruka, ali ne uključujući ponovljene i neispravne SMS poruke,
19. *omjer raskinutih veza*: postotni odnos telefonskih poziva koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga, u odnosu na ukupni broj veza,
20. *opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja*: udio zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja kod kojih postoji odstupanje od propisanog postupka u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja,
21. *plaćanje usluga s posebnom tarifom unaprijed*: predstavlja poseban oblik plaćanja usluga kod koje je potrebno unaprijed platiti određeni novčani iznos što omogućuje krajnjem korisniku uporabu usluge na određeno razdoblje (npr. glavne teme dnevnih novina na razdoblje od mjesec dana),
22. *podroban ispis računa*: dokument koji sadrži sve potrebne podatke koji krajnjim korisnicima omogućuju jednostavnu provjeru i kontrolu troškova za određeno vremensko razdoblje. Podroban ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku u skladu sa zahtjevom krajnjeg korisnika,
23. *pokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja omogućava uspostavljanje elektroničke komunikacijske veze i u uvjetima fizičkog kretanja korisnika usluga te mreže,
24. *postignuta brzina prijenosa podataka*: brzina prijenosa podataka postignuta između udaljene web stanice i korisničkog računala tijekom preuzimanja određenih testnih datoteka u dolaznom (download) i odlaznom (upload) smjeru,
25. *pristupni operator*: operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup javnim komunikacijskim uslugama pa time i usluzi s posebnom tarifom,
26. *sukcesivno plaćanje usluga s posebnom tarifom*: predstavlja poseban oblik plaćanja usluga s posebnom tarifom kod koje zahtjev za aktivacijom usluge (npr. putem SMS-a) dovodi do serije uporabe i plaćanja aktiviranih usluga,
27. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa*: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene javne komunikacijske usluge u elektroničkoj komunikacijskoj mreži i ukupnog broja svih izdanih računa za iste usluge,
28. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)*: udio prigovora/pritužbi korisnika unaprijed plaćene usluge koji su nastali zbog prigovora/pritužbi korisnika na ispravnost stanja njegovog računa ili zbog naplate,

29. *usluga prijenosa govora putem interneta*: prijenos govora putem javnog interneta koji ne obuhvaća javno dostupnu telefonsku uslugu,
30. *usluga pristupa internetu*: elektronička komunikacijska usluga koja omogućava korisniku pristup internetu,
31. *vrijeme prijenosa MMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja MMS poruke do trenutka zaprimanja istog MMS-a od strane drugog korisnika,
32. *vrijeme prijenosa SMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja kratke poruke SMS centru do trenutka zaprimanja iste kratke poruke na drugi mobilni uređaj,
33. *vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove*: vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara,
34. *vrijeme uspostave internetske usluge*: vrijeme uspostave internetske usluge od trenutka zaprimanja valjanog zahtjeva za uslugu do trenutka realizacije te usluge,
35. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: vrijeme od trenutka zaprimanja valjanog zahtjeva za uslugu od strane operatora do trenutka realizacije te usluge,
36. *vrijeme prijave*: vrijeme od trenutka uspostave veze između testnog računala i testnog servera do trenutka u kojem je prijava uspješno završena.

## **II. OPĆE OVLAŠTENJE**

### *Prethodna obavijest i početak pružanja usluge*

#### Članak 4.

(1) Prethodna obavijest putem koje operator ili infrastrukturni operator koji namjerava obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga obavještava Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) o početku, promjenama i završetku obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga može se podnijeti u pisanom obliku ili elektronički, putem internetskih stranica Agencije.

(2) Obrazac prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka sastavni je dio ovog Pravilnika i nalazi se u Dodatku 1.

#### *Potvrda*

#### Članak 5.

Agencija će u roku od osam (8) dana od dana zaprimanja potpune prethodne obavijesti provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti iz Zakona za izdavanje potvrde, te ovisno o tome izdati potvrdu iz Dodatka 2. ovog Pravilnika.

*Načini i uvjeti iz općeg ovlaštenja*

Članak 6.

Operatori ili infrastrukturni operatori obavljaju djelatnost sukladno Zakonu te relevantnim podzakonskim propisima.

**III. ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA**

*Opći uvjeti poslovanja*

Članak 7.

- (1) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju krajnjim korisnicima pružati svoje usluge sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona, objavljenim općim uvjetima poslovanja i cjenovnim sustavima te pretplatničkom ugovoru.
- (2) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga proizlaze i moraju biti u skladu s općim uvjetima poslovanja.
- (3) Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom te moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja i cjenikom iz Zakona, te posebnim propisima. Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora.
- (4) Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:
  1. uvjete sadržane u Zakonu i propisima donesenim na temelju Zakona,
  2. odredbe o obustavljanju pružanja javne komunikacijske usluge, kao i uvjetima raskida ugovora,
  3. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa broja iz članka 76. Zakona,
  4. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora,
  5. odredbe o načinu i uvjetima naplate naknada krajnjim korisnicima,
  6. odredbe o pravima vezanim uz korištenje univerzalne usluge,
  7. odredbe o postupanju prema krajnjim korisnicima ukoliko operator javne komunikacijske usluge nije u mogućnosti pružiti zatraženu uslugu zbog razloga koji se odnose na okolnosti iz područja elektroničke komunikacijske infrastrukture,
  8. vrste zabrana i ograničenja u korištenju javnih komunikacijskih usluga koje korisnik može zatražiti, a koje se ne naplaćuju,
  9. jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža,
  10. naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,
  11. način rješavanja sporova,

12. odredbu kojom operator javnih komunikacijskih usluga utvrđuje na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način uvjete korištenja opreme vezane uz pretplatnički odnos, a osobito:
  - uvjete korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa,
  - uvjete zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uvjeta korištenja usluge,
13. sadržaj obrasca/obrazaca zahtjeva za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
14. podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora pretplatnika usluga,
15. odredbe o načinu prikupljanja osobnih podataka u svrhu vođenja popisa svih krajnjih korisnika usluga,
16. odredbe o načinu postupanja s osobnim podacima krajnjih korisnika usluga,
17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:
  - o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja,
  - o ograničenjima koja se krajnjim korisnicima mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija, te korištenju usluga koje su zatražili,
  - o dodatnim uslugama,
  - o svim ograničenjima kod pozivanja brojeva za hitne službe u slučaju pružanja usluge prijenosa govora putem javnog interneta.
18. Obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa člancima 33. i 34. Pravilnika.

(5) Općim uvjetima poslovanja i pretplatničkim ugovorom pretplatnici moraju biti upozoreni o obvezi poštivanja prava intelektualnog vlasništva.

(6) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni pravovremeno pisanim ili elektroničkim putem obavještavati pretplatnike o promjenama uvjeta pretplatničkih ugovora i njihovom pravu na raskid ugovora sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona i općim uvjetima poslovanja.

(7) Agencija može svojom odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja i posebnih uvjeta korištenja javnih komunikacijskih usluga, ako utvrdi da su u suprotnosti sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

### *Pretplatnički ugovor*

#### Članak 8.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga će, ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa, omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu.

(2) Pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (popusti, neograničen promet, jedinstveno vrijeme poziva) a što ne, vremensko ograničenje ponude i posljedice dosega tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

(3) Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati:

1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva,
2. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,
3. cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga,
4. maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave usluge,
5. obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (pretplatnički ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu)
6. trajanje ugovora te uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora, te prava i obveze iz pretplatničkog odnosa po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora,
7. adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,
8. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge,
9. adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovara usluge pristupa internetu.

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

(5) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne komunikacijske usluge. Operator mora prihvatiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka ako podnositelj zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

1. osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prvi mjesec korištenja usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),
2. osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,
3. prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane operatora,
4. ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluge.

(6) Operator mora odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio privremeni pretplatnik iz članka 14. ovog Pravilnika.

(7) Operator može u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za neprihvaćanje zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka ukoliko su ti razlozi u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(8) Odredbe stavka 5., 6. i 7. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju i na zahtjev za pružanje novih usluga.

(9) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez da je krajnji korisnik sam poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, operator može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika.

(10) Pravna ili fizička osoba obvezna je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.

(11) U slučaju kad operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je ugovorena uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, isti je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

(12) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže samo u slučaju ako ga pretplatnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator je obvezan po isteku ugovorne obveze ili u slučaju prijevremenog raskida pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim mrežama.

Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ista mogućnost mora biti omogućena nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja.

(13) Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona.

(14) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavijestiti pretplatnika usluge pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade, osim u slučaju članka 33. stavka 2. ovog Pravilnika. Obavješćavanje pretplatnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je pretplatnik dao svoj pristanak.

(15) Na ugovore sklopljene na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostora operatora na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona.

### *Sklopljanje ugovora putem interneta*

#### Članak 9.

(1) Ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu uz sljedeće uvjete:

1. internetska stranica operatora, putem koje krajnji korisnik usluga sklapa ugovor, mora osobito sadržavati podatke o:
  - uvjetima potrebnim za ispunjavanje zahtjeva za sklapanje ugovora, uključujući i rok za sklapanje ugovora,
  - obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga,
  - načinu identifikacije i ispravljanja pogrešaka prije slanja zahtjeva za sklapanje ugovora,
  - uvjetima za sklapanje ugovora koji moraju biti dostupni krajnjem korisniku



- usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati na svojem računalu,
- pravnoj osobnosti operatora te adresu operatora,
- glavnim značajkama elektroničkih komunikacijskih usluga koje se ugovaraju,
- cijeni elektroničke komunikacijske usluge (uključujući propisane poreze),
- cijena terminalne opreme i njezine dostave,
- uvjetima plaćanja (npr. u obrocima, putem kreditnih kartica i sl.) i rokovima plaćanja,
- razdoblju valjanosti zahtjeva za sklapanje ugovora,
- trajanju ugovora.

(2) Nakon zaprimanja zahtjeva za sklapanje ugovora operator mora krajnjem korisniku, bez odgode, poslati pisanu potvrdu o njegovu zaprimanju s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi te o pravu na raskid ugovora, poštujući pri tom odredbe posebnih zakona.

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

#### *Nepoštene odredbe pretplatničkih ugovora*

##### Članak 10.

Pretplatnički ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu pretplatnika. Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na:

1. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogriješkom operatora,
2. uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih komunikacijskih usluga, osim u slučaju iz članka 24. stavka 2. ovog Pravilnika,
3. mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida pretplatničkog ugovora, ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka,
4. mogućnost odbijanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana,
5. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika.

#### *Primjenjivost pretplatničkih ugovora*

##### Članak 11.

(1) Odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na pretplatnike javnih komunikacijskih usluga koji obavljene usluge plaćaju po ispostavljenom računu (*post-paid*), na odgovarajući način primjenjuju se na krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju za obavljene javne komunikacijske usluge (*pre-paid*).

(2) Prava i obveze iz općih uvjeta poslovanja jednako se primjenjuju na fizičke i pravne osobe.

### *Dodjela i promjena pretplatničkih brojeva*

#### Članak 12.

(1) Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa operator javnih komunikacijskih usluga dodjeljuje pretplatniku pretplatnički broj (sekundarna dodjela) iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila operatoru javnih komunikacijskih usluga primarnom dodjelom.

(2) U slučaju izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja kojom se pretplatniku, u skladu sa Zakonom, mijenja pretplatnički broj, pretplatnik nema pravo na nadoknadu troškova.

(3) U slučaju promjene pretplatničkog broja operatori javnih komunikacijskih usluga moraju, u pisanom obliku, o toj promjeni obavijestiti pretplatnika čiji se broj mijenja, i to najmanje šezdeset (60) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik pravna osoba, odnosno najmanje trideset (30) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik fizička osoba.

(4) U slučaju promjene pretplatničkog broja, osim promjene pretplatničkog broja na zahtjev pretplatnika, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg pretplatničkog broja najmanje tri (3) mjeseca od dana obavljene promjene.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju omogućiti krajnjim korisnicima svojih usluga, na njihov zahtjev, da neovisno o promjeni operatora zadrže broj koji im je bio dodijeljen u javnoj telefonskoj mreži, u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

### *Prijenos pretplatničkog ugovora*

#### Članak 13.

(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj mreži može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

(2) Nakon prijena pretplatničkog ugovora, prethodni pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena, a za obveze nastale od trenutka prijena postaje odgovoran novi pretplatnik.

## *Privremeni pretplatnik*

### Članak 14.

(1) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni pretplatnik.

(2) Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni pretplatnik.

(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora je obavezan obavijestiti svog pristupnog operatora. Nakon što operator zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora obavezan je prava i obveze iz pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

## *Privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme*

### Članak 15.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može omogućiti, na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, zajedno s pripadajućim pretplatničkim instalacijama te uporabu javnih komunikacijskih usluga, u slučaju posebnih ili izvanrednih događaja, a osobito prigodom većih i/ili važnijih javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, gospodarska, kulturna i vjerska okupljanja i proslave, sportske priredbe i sl.).

(2) Krajnji korisnik usluga iz stavka 1. ovog članka podnosi pisani zahtjev za privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme operatoru javnih komunikacijskih usluga s detaljnim obrazloženjem.

(3) Cijena usluge privremenog uključanja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora.

## *Privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme*

### Članak 16.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

1. neispravnost pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme,
2. pretplatnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je pretplatnik upozoren pisanim putem,

3. pretplatnik je uklonio postojeću/instaliranu mrežnu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
4. obavljanje radova u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, na koju je priključena pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, u trajanju kraćem od tri dana – do završetka tih radova,
5. pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona,
6. temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga, u slučaju kada su ispunjeni uvjeti iz stavka 1. ovog članka, obavezan je u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona.

(4) Operator je dužan u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže zbog nepodmirenih dugovanja najmodrimca ili zakupnika obavijest o privremenom isključenju pretplatničke terminalne opreme poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmodrimca ili zakupnika.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog članka operator ne smije trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, operator je obavezan pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca, a s kojim postupkom je najmodavac ili zakupodavac upoznat putem zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmodrimca ili zakupnika.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora. Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža moraju obavijestiti pretplatnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog članka.

(7) Operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri (3) mjeseca. U općim uvjetima poslovanja operatora može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika.

(8) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz stavka 6. ovoga članka pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(9) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u svojim općim uvjetima poslovanja jasno navesti uvjete i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme.

(10) Cijena usluge ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora, pri čemu cijena ne smije biti veća od cijene ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika.

#### *Prestanak pretplatničkog ugovora*

##### Članak 17.

Pretplatnički ugovor prestaje:

1. raskidom,
2. smrću pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, sukladno članku 19. ovog Pravilnika
3. na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije,
4. na temelju zakona i drugog propisa.

#### *Protek roka obveznog trajanja pretplatničkog ugovora*

##### Članak 18.

(1) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju kada je pretplatnik unaprijed odredio dan raskida pretplatničkog ugovora.

(2) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora pretplatnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade. Ništetne su odredbe ugovora prema kojima će se šutnja pretplatnika smatrati pristankom na novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem.

#### *Smrt fizičke osobe i prestanak postojanja pravne osobe*

##### Članak 19.

(1) Smrću pretplatnika koji je fizička osoba prestaje pretplatnički ugovor.

(2) Ako se nakon smrti pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom

slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

(3) Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

(4) Prestankom postojanja pravne osobe prestaje pretplatnički ugovor.

### *Raskid pretplatničkog ugovora*

#### Članak 20.

(1) Operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

1. ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
2. ako pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
3. ako pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
4. ako krajnji korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja, sukladno Zakonu i drugim propisima, utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovoga članka, zbog kojih se može raskinuti pretplatnički odnos odnosno trajno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

(3) U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to:

- kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama u roku od dvanaest (12) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

### *Naknada u visini popusta na proizvode i usluge*

#### Članak 21.

Operatori moraju u svojim općim uvjetima i cjeniku usluga utvrditi način obračuna naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je pretplatnik ostvario, a koji će se primjenjivati u

slučajevima kada je pretplatničkim ugovorom određena obveza plaćanja naknade iz članka 41. stavak 5. Zakona.

## **CJENIK USLUGA**

### *Specifikacija cjenika usluga*

#### Članak 22.

(1) Cjenik usluga mora biti specificiran na način da je krajnji korisnik prije korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti.

(2) Objava cjenika usluga kako je propisano Zakonom i ovim Pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne krajnjem korisniku za točan izračun troškova korištenja usluge, a osobito sljedeće:

1. svaku pojedinu cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
2. najmanji trošak poziva (uključuje trošak prve obračunske jedinice kada postoji razlika između prve i sljedećih obračunskih jedinica te naknadu za uspostavu poziva u slučajevima kada se ista korisniku posebno naplaćuje),
3. jedinicu koja se koristi za izračun cijene korištenja usluge (duljina trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korištenja),
4. obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB, itd.),
5. svako zaokruživanje iznosa cijena usluge (naglasiti zaokružuje li se iznos na višu ili nižu najbližu decimalu) i iskazati primjer stvarnog obračuna koji će biti primijenjen.

### *Usporedba cjenika usluga*

#### Članak 23.

S ciljem olakšavanja usporedbe cjenovnih sustava različitih operatora, osim na način naveden u Zakonu, Agencija može odrediti obrasce korištenja i zatražiti od operatora da izračunaju ukupne troškove koji proizlaze iz svakog objavljenog cjenovnog sustava za svaki obrazac korištenja i tako izračunate troškove dostave Agenciji za potrebe obavještavanja krajnjeg korisnika.

## **RAČUNI PRETPLATNIKA**

### *Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži*

#### Članak 24.

(1) U svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju:

1. nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije.
2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.
3. operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju iz stavka 1. točke 3. ovog članka može tek nakon upozorenja krajnjem korisniku obustaviti pružanje usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

(3) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio.

(4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

(5) U slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

### *Ispis računa za pružene usluge*

#### Članak 25.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev pretplatnika, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa za pružene usluge (u daljnjem tekstu: ispis računa).

(2) Ispis računa osobito mora obuhvaćati:

1. za svaki poziv i tekstualnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge,
2. evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom koja mora sadržavati podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom i, ako postoji mogućnost, podatak o tipu usluge,



(3) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora.

(4) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je, na zahtjev pretplatnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana.

### *Zabrana odlaznih poziva i poruka*

#### Članak 26.

Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade sljedeće:

1. mogućnost zabrane odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri tom je operator obvezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora,
2. u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
3. mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga,
4. zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom.

### *Informiranje krajnjih korisnika*

#### Članak 27.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike operatora.

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije).

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije sukladno onome što su krajnji korisnici ugovorili.

(4) Operatori su obvezni pisanim putem redovito obavještavati sve korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a osobito o mogućnostima navedenima u ovom Pravilniku.

## *Izgled i sadržaj računa pretplatnika*

### Članak 28.

- (1) Sadržaj pretplatničkog računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv pretplatniku.
- (2) Svaki račun pretplatnika mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti potraživanje, kao i prihvatljive načine plaćanja, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora kao i podatke o kontakt službi za korisnike.
- (3) Ispisani račun mora biti dostupan svim pretplatnicima. Pretplatnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima (zasebno ili zajedno s ispisanim računom).

## ***PRIGOVOR I TRAŽENJE NAKNADE***

### *Obveze operatora javnih komunikacijskih usluga*

### Članak 29.

- (1) Operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.
- (2) Operator javnih komunikacijskih usluga mora osim putem ispostavljenog pretplatničkog računa upoznati krajnje korisnike usluga i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka u skladu s općim uvjetima poslovanja, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, posebnoj adresi elektroničke pošte i telefaksa nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora.
- (3) Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijekom rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni preporučenom pošiljkom, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.
- (4) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati primitak svakog pisanog prigovora tijekom radnog dana, na način da evidencija mora sadržavati datum primitka prigovora te datum do kojeg krajnjem korisniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor. Navedenu evidenciju operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni na zahtjev dostaviti Agenciji.
- (5) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležna služba operatora je obvezna obaviti provjere iz članka 50. stavak 4. Zakona pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga

zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljenju elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora.

(6) Pisani odgovor krajnjem korisniku, između ostalog, mora sadržavati i uputu o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača. Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpravaka pisanih odgovora na prigovore krajnjih korisnika, te je na zahtjev dostaviti Agenciji.

(7) U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na pisani odgovor iz stavka 6. ovog članka, operator je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe krajnjeg korisnika. Pisani odgovor o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača također mora sadržavati detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka, te uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Agenciji. Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpravaka pisanih odgovora na reklamacije krajnjih korisnika te je na zahtjev dostaviti Agenciji.

(8) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa do okončanja spora pred Agencijom. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora krajnjeg korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu sa Zakonom.

(9) Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

(10) U slučaju kada je krajnji korisnik podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, operator je dužan provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene usluge koje osobito uključuju provjeru terminalne opreme krajnjeg korisnika kao i provjeru parice dodijeljene krajnjem korisniku, a putem koje se navedena usluga pruža.

(11) U slučajevima kada se u postupku pred Agencijom utvrdi da je operator postupio suprotno odredbama Zakona i podzakonskih propisa, Agencija će operatoru odlukom naložiti najučinkovitije mjere za uklanjanje utvrđenih povreda.

(12) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom

smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

(13) Operator neće biti odgovoran ako je razina kakvoće obavljene usluge manja od propisane razine kakvoće usluge ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.

(14) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju svih prigovora korisnika, zajedno sa svom dokumentacijom koja se uzimala u obzir prigodom donošenja odluke, kao i donesene odluke, te ih na zahtjev moraju dostaviti Agenciji. Evidencija prigovora mora biti vođena na način da se jednostavnim postupkom mogu sakupiti odgovarajući podaci potrebni za razne statističke obrade i analize (npr. statističku obradu prigovora prema vrsti komunikacijskih usluga, dijelovima komunikacijske mreže, razlozima prihvatanja prigovora te skupinama tehničkih smetnji i njihovu trajanju).

(15) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su sustavno analizirati uzroke prigovora krajnjih korisnika, te u skladu s dobivenim zaključcima primijeniti poboljšanja, kako bi uklonili ili smanjili uzroke koji dovode do prigovora.

#### **IV. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA**

##### ***USLUGE PRILAGOĐENE OSOBAMA S INVALIDITETOM***

###### *Savjetodavni mehanizam*

###### Članak 30.

(1) Radi osiguranja jednake dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom operatori su obvezni sudjelovati u radu savjetodavnog mehanizma pri Agenciji koji okuplja predstavnike udruga osoba s invaliditetom, operatora i Agencije.

(2) Putem savjetodavnog mehanizma utvrđuje se u kojoj mjeri je osobama s invaliditetom omogućena jednaka dostupnost usluga te koja su poboljšanja potrebna.

###### *Promidžba i osobe za kontakt*

###### Članak 31.

(1) Operatori moraju promovirati opremu i usluge koje su prilagođene osobama s invaliditetom.

(2) Operatori su obvezni osigurati osobe za kontakt koje su obučene za pružanje pomoći osobama s invaliditetom o proizvodima i uslugama koje su prilagođene njihovim potrebama.

(3) Osobama s oštećenjima sluha operatori moraju najmanje osigurati dvosmjernu tekstualnu komunikaciju umjesto komunikacije govorom.

### *Oprema i usluge koje se moraju pružiti*

#### Članak 32.

(1) Neophodna oprema koju operatori moraju bez posebne naknade učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaća najmanje:

1. zvučnu signalizaciju dolaznih poziva ili poruka glasnije nego što je uobičajeno,
2. pojačavanje, induktivni spoj ili drugi načini olakšavanja korištenja telefonskog uređaja osobama sa slušnim aparatom,
3. zamjenu zvučnih signala dolaznih poziva i poruka vidnima,
4. tipkovnice dizajnirane za korištenje za ljude s oštećenjima vida ili nepokretne osobe,

(2) Neophodne usluge koje operatori bez posebne naknade moraju učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaćaju najmanje:

1. pristup hitnim službama za gluhe osobe,
2. pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator službe davanja informacija.
3. pretplatnički ugovori i računi tiskani na način koji omogućava čitanje osobama s oštećenjima vida.

### ***USLUGE U POKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI***

#### *Obveze operatora*

#### Članak 33.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su svojim krajnjim korisnicima odrediti i objaviti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili otuđenja elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice). Po primitku takve prijave operator je obavezan odmah blokirati korištenje izgubljene ili otuđene elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice) u svojoj mreži i krajnjem korisniku odmah po prijavi dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

(2) U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (*USB stick*) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora operator je obavezan osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje dva (2) dana te unutar tog razdoblja pretplatniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Pretplatnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim

elektroničkim komunikacijskim mrežama ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako pretplatnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su putem službene internetske stranice i službe za korisnike informirati krajnje korisnike o cijenama roaming prometa i kroz praktični primjer usporedbe iste količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roamingu.

(6) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su putem SMS poruke obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa u trenutku kada se taj krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu. Ukoliko se korisnik unutar sedam (7) dana više puta prijavi u istu gostujuću mrežu u roamingu, operator nije obavezan ponovo obavještavati navedenog korisnika putem SMS poruke. Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka iz ovog stavka.

## **JAVNO DOSTUPNA TELEFONSKA USLUGA**

### *Mjerila za utvrđivanje*

#### Članak 34.

(1) Javno dostupnom telefonskom uslugom smatra se elektronička komunikacijska usluga koja istodobno zadovoljava sljedeća četiri mjerila:

1. mora biti predmet komercijalne ponude, odnosno usluga koja se pruža na tržišnoj osnovi, sa svrhom ostvarivanja dobiti;
2. mora biti javno ponuđena, odnosno mora biti raspoloživa svima na temelju jednakih i javno objavljenih uvjeta;
3. mora se pružati prema i od završnih točaka javne komunikacijske mreže, pri čemu je govorna komunikacija uspostavljena između dviju krajnjih točaka javne komunikacijske mreže u isto vrijeme. Te krajnje točke predstavljaju korisnike usluga koji upotrebljavaju brojeve u skladu s Planom adresiranja i Planom numeriranja;
4. mora uključivati izravan prijenos i komutaciju govora u stvarnom vremenu, uključujući i korištenjem internetskog protokola unutar mreže nad kojom postoji kontrola cijelim putem poziva, odnosno mora osigurati ograničena i zajamčena vremena kašnjenja signala.

(2) Agencija će prema potrebi, u slučaju postojanja dvojbi u svezi s ispunjavanjem bilo kojega od mjerila iz stavka 1. ovoga članka, utvrditi ispunjavanje sljedećih dodatnih mjerila:

1. oglašava li se usluga kao zamjena za javno dostupnu telefonsku uslugu u javnoj telefonskoj mreži,
2. osigurava li operator kakvoću govora cijelim putem poziva,
3. predstavlja li usluga jedini način na koji korisnici usluga mogu ostvariti pristup javnoj telefonskoj mreži.

(3) Operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori iz stavka 3. ovog članka obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.

## ***JAVNE TELEFONSKE GOVORNICE***

### *Obveze operatora*

#### Članak 35.

- (1) Svi operatori javnih komunikacijskih usluga mogu postavljati javne telefonske govornice.
- (2) Javne telefonske govornice moraju biti prilagođene na način da su informacije iz stavka 4. ovog članka krajnjim korisnicima u svakom trenutku jasno vidljive.
- (3) Sve javne telefonske govornice moraju imati besplatan pristup brojevima za hitne službe.
- (4) Sve javne telefonske govornice moraju na jasno vidljivom mjestu, uz telefonski uređaj, sadržavati:
  1. upute o načinu korištenja telefonskog uređaja i načine plaćanja koji se mogu koristiti, vraća li se i na koji način novac za neiskorišteni iznos, te (ako se koristi plaćanje novčićima) kako dobiti novac natrag u slučaju da je krajnji korisnik platio, a nije dobio traženu uslugu,
  2. brojeve za hitne službe, za korištenje usluge imenika i za pomoć od strane operatora koji je postavio javnu telefonsku govornicu,
  3. cijene poziva s javne telefonske govornice,
  4. pozivni broj javne govornice ili informaciju o tome da nije moguće nazvati broj konkretne javne telefonske govornice.
- (5) Prigodom postavljanja novih javnih telefonskih govornica ili radova na poboljšanju postojećih, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su obratiti pozornost na raznovrsne potrebe osoba koje će koristiti usluge takvog telefonskog uređaja, te su obvezni u okvirima mogućnosti osigurati da iste budu dostupne svima, osobito osobama s invaliditetom.

(6) Operator iz stavka 1. ovog članka se obvezuje:

1. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je istekao rok trajanja zamijeniti novom karticom odgovarajuće vrijednosti ili isplatiti neiskorištenu vrijednost kartice,
2. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima preostali iznos nije dostatan za pozivanje, isplatit će novčana vrijednost za neiskorištenu vrijednost kartice,
3. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je preostali iznos nelogičan, odnosno kartica je neispravna, ista će se zamijeniti s karticom iste vrijednosti ili ako ne postoji zamjenska kartica te vrijednosti, isplatiti će se novčana vrijednost kartice.

(7) U slučaju povlačenja telefonskih kartica iz uporabe, sukladno prethodnom stavku, operator će odrediti primjereni rok za zamjenu kartica, koji ne smije biti kraći od godinu dana. Nakon tog roka operator će odrediti jedno mjesto i uvjete zamjene kartica u kojem se kupljene telefonske kartice mogu zamijeniti.

## ***UNAPRIJED PLAĆENE USLUGE***

### *Računi korisnika*

#### Članak 36.

(1) Račun za unaprijed plaćene usluge (bon) je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima nakon prvobitne kupnje.

(2) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, krajnji korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju pretplatničkog odnosa. Ako nije utvrđen rok pretplatničkog odnosa, smatrat će se da pretplatnički odnos traje neodređeno vrijeme. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa, krajnji korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa za javne komunikacijske usluge.

(3) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obavezan predložiti telefonsku karticu.

(4) Prigodom raskida pretplatničkog odnosa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obavezan dati na uvid kupljeni bon, SIM karticu i identifikacijski dokument.

(5) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obavezan predložiti kupljeni bon.



(6) Krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih promotivnih akcija operatora.

(7) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge krajnji korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način obaviješten o cjenovnom sustavu operatora javnih komunikacijskih usluga.

(8) Odredbe ovog članka nemaju učinak na pravo na iskup elektroničkog novca koje krajnjem korisniku unaprijed plaćene usluge pripada na temelju propisa kojima se uređuje elektronički novac.

## ***USLUGE PRISTUPA INTERNETU***

### *Obveze operatora*

#### Članak 37.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u pretplatničkom ugovoru navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu.

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnim mrežama su obvezni minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim mrežama su obvezni brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima. (navedeni tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu).

(4) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete koji sadrže uslugu širokopojasnog pristupa internetu do 10Mbit/s na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 50% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu u vršnom prometnom satu (19-23h) ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za krajnjeg korisnika.

(5) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete koji sadrže uslugu širokopojasnog pristupa internetu za sve svoje pakete koji sadrže javnu komunikacijsku uslugu širokopojasnog pristupa internetu iznad 10Mbit/s na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu mjereno u vršnom prometnom satu (19-23h) ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za krajnjeg korisnika.

(6) Pri aktivaciji usluge širokopojasnog pristupa internetu operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino krajnji korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa.

(7) Pri aktivaciji usluge širokopojasnog pristupa internetu operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni krajnjim korisnicima dati pisanu uputu o mogućnostima zaštite korisničkog računa od neovlaštenog korištenja te o svim posljedicama korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu bez potrebne zaštite. Krajnji korisnik je obvezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.

(8) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni prigodom zasnivanja i raskida pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati pretplatnike:

1. da za korištenje ove vrste usluge mogu dobiti nekoliko identifikacijskih oznaka (korisničkih računa),
2. načinu postupanja s tim podacima,
3. potrebi da se prigodom raskida ugovora o korištenju usluge mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da korisnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove.

(9) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa mora sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

(10) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno sedam (7) mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (19-23h) tijekom razdoblja od deset (10) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika sukladno članku 50. i 51. Zakona te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane operatora i/ili Agencije.

(11) Operatori iz stavka 1. ovog članka su obvezni krajnjem korisniku prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora u obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa jasno naznačiti obvezu mjerenja brzine iz stavka 10. ovog članka za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu.

(12) U slučaju da operator iz stavka 1. ovog članka nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnu pristupa internetu, operator je obvezan krajnjem korisniku ponuditi prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili raskid ugovora bez plaćanja naknada, ovisno o izboru krajnjeg korisnika.

(13) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži na odgovarajući način se primjenjuju odredbe stavka 12. ovog članka o raskidu pretplatničkog ugovora.

(14) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži su obvezni, na prikladan i lako dostupan način, na svojim internetskim stranicama objavljivati poveznicu na pokazatelje kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj

mreži iz Dodatka 5. ovog Pravilnika kao i poveznicu na certificirani alat za mjerenje, bez naknade za krajnje korisnike.

## ***USLUGE OD DRUŠTVENOG ZNAČAJA***

### *Karakteristike usluga od društvenog značaja*

#### Članak 38.

(1) Uslugama od društvenog značaja, a za koje su rezervirani 116 xxx brojevi sukladno Planu numeriranja, smatraju se:

1. usluge koje su namijenjene pojedincima na način da zadovoljavaju određenu društvenu potrebu koja osobito pridonosi dobrobiti ili sigurnosti građana odnosno određenoj skupini građana, ili pomažu građanima u nevolji, te mogu biti od koristi inozemnim posjetiteljima,
2. usluge putem kojih se pružaju informacije i/ili pomoć (podrška) i/ili služe izvješćivanju građana,
3. usluge koje su dostupne svim građanima te nije potreban prethodni zahtjev ili registracija za pristup navedenim uslugama.

(2) Uporaba usluga iz stavka 1. ovog članka nije vremenski ograničena i ne obuhvaća pružanje usluga privremenog karaktera, npr. usluga koje su povezane uz neki pojedinačni događaj.

### *Uvjeti uporabe usluga od društvenog značaja*

#### Članak 39.

(1) Usluge iz stavka 1. članka 38. ovog Pravilnika nisu namijenjene za komercijalne svrhe te im se pristupa putem besplatnog broja.

(2) Prigodom uporabe usluga iz stavka 1. ovog članka nisu dopuštene sljedeće aktivnosti: oglašavanje, zabava, marketing i prodaja i korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga.

### *Trošak poziva na 116 XXX brojeve*

#### Članak 40.

(1) Organizacije koje pružaju usluge od društvenog značaja i koje upotrebljavaju 116 XXX brojeve, snose trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom sklopljenim s operatorom.

**V. DJELATNOST GRADENJA, POSTAVLJANJA I UPOTREBLJAVANJA  
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE INFRASTRUKTURE I DRUGE  
POVEZANE OPREME**

*Obveze infrastrukturnog operatora*

Članak 41.

(1) Infrastrukturni operator obvezan je Agenciji dostavljati podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i to za:

1. kabelsku kanalizaciju
  - geodetske snimke trasa,
  - tehničku dokumentaciju postojećeg stanja svake pojedine trase iz koje će biti jasno vidljiv raspoloživi kapacitet izgrađene kableske kanalizacije i trenutno zauzeće.
2. antenske stupove
  - adrese (ako postoje) i geodetske koordinate antenskih stupova,
  - tehničku dokumentaciju postojećeg stanja s trenutnim zauzećem svakog pojedinog antenskog stupa.
3. zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu
  - adrese (ako ne postoje adrese onda geodetske koordinate),
  - tehničku dokumentaciju postojećeg stanja iz koje je vidljivo koji je prostor opće namjene, a koji u funkciji pružanja elektroničke komunikacijske usluge.

(2) Infrastrukturni operatori su obvezni Agenciji dostavljati popise koji sadrže podatke o trenutnom iznajmljenom i/ili slobodnom prostoru izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture i to za:

1. kabelsku kanalizaciju popis iznajmljenih dijelova trasa kableske kanalizacije s:
  - adresom ili geodetskim koordinatama početne i krajnje točke
  - dužinom u metrima
  - iznajmljenim poprečnim presjekom u  $\text{cm}^2$
  - tipom kabela
  - cijenom po dužnom metru
  - podacima o operatoru korisniku
2. antenske stupove popis antenskih stupova na kojima je iznajmljen slobodan prostor s:
  - adresom (ako postoji) i geodetskim koordinatama antenskog stupa
  - popis opreme koja je instalirana u iznajmljeni prostor
  - cijenom
  - podacima o operatoru korisniku
3. zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu popis zgrada i pripadajućih građevina u kojima je iznajmljen slobodan prostor s:
  - adresom (ako ne postoje adrese onda geodetske koordinate)
  - iznajmljenom površinom u  $\text{m}^2$  ili volumenu u  $\text{m}^3$
  - tipom instalirane opreme
  - cijenom
  - podacima o operatoru korisniku

(3) Infrastrukturni operator je obvezan u roku do trideset (30) dana od izgradnje, dogradnje ili proširenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme dostaviti Agenciji podatke iz stavka 1. ovog članka.

(4) Infrastrukturni operator je obvezan četiri puta godišnje, na kvartalnoj osnovi (do 31. ožujka, do 30. lipnja, do 30. rujna i do 31. prosinca) dostaviti Agenciji izvješće o promjenama u elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi koje sadrži podatke iz stavka 2. ovog članka.

(5) Svi podaci iz ovog članka moraju biti u elektroničkom obliku prilagođeni formatu određenom od strane Agencije kako bi se isti mogli uklopiti u jedinstveni informacijski sustav elektroničke komunikacijske infrastrukture.

(6) Pored podataka iz stavka 1. ovog članka, infrastrukturni operatori će morati na zahtjev Agencije dostaviti i druge podatke koji će biti potrebni radi formiranja jedinstvenog informacijskog sustava elektroničke komunikacijske infrastrukture.

### *Obveze operatora*

#### *Članak 42.*

(1) Operator vlasnik elektroničke komunikacijske mreže obvezan je izraditi plan održavanja elektroničke komunikacijske mreže kao i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.

(2) Plan održavanja iz stavka 1. ovog članka operator je obvezan izraditi najkasnije do 30. studenog tekuće godine za naredno jednogodišnje razdoblje.

(3) Planom održavanja potrebno je predvidjeti najmanje slijedeće:

1. preventivno održavanje,
2. korektivno održavanje.

(4) Pod preventivnim održavanjem se smatra skup aktivnosti koje se obavljaju periodično, minimalno jedanput godišnje, s ciljem pravovremenog otkrivanja i ispravljanja nepravilnosti koje bi mogle dovesti do poteškoća u pružanju javne komunikacijske usluge, sigurne upotrebe elektroničkih komunikacijskih mreža u cijelosti, te da se osigura potpuna zaštita ljudi, zdravlja i okoliša.

(5) Pod korektivnim održavanjem se smatraju redoviti postupci i mjere u slučaju oštećenja ili smetnja na elektroničkoj komunikacijskoj mreži, elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi koji osiguravaju što hitniji popravak, odnosno otklanjanje smetnje.

(6) Operator provodi preventivno i korektivno održavanje u svrhu održavanja potpune funkcionalnosti svih dijelova elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, a što naročito obuhvaća obvezu permanentnog praćenja ključnih prijenosnih parametara mreže koji određuju njezinu kakvoću.

(7) Krajnji korisnici usluga koji su osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom imaju prioritet kod uklanjanja kvarova na pristupnim vodovima:

- 95% kvarova mora biti uklonjeno u 24 sata,

- 100% kvarova mora biti uklonjeno u roku 72 sata.

(8) U slučaju nepredviđenog prekida rada elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti Agenciju.

(9) U slučaju da prekid rada elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova traje duže od 24 sata, operator je obvezan Agenciji dostaviti izvještaj o poduzetim radnjama u svrhu popravka elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova te je obvezan svakodnevno za cijelo vrijeme trajanja popravka obavještavati Agenciju o poduzetim radnjama sve do trenutka redovnog rada elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova.

(10) Nakon što je uspostavljen redovan rad mreže ili njenih dijelova operator je obvezan u roku ne duljem od dva dana obavijestiti Agenciju o razlozima koji su doveli do prekida elektroničke komunikacijske mreže ili njenih dijelova, o načinu rješavanja nastale situacije i o poduzimanju mjera za prevenciju iste.

## **VI. USLUGE S POSEBNOM TARIFOM**

### *Pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom*

#### Članak 43.

(1) Operator usluga s posebnom tarifom je odgovoran za pružanje ili promidžbu usluge s posebnom tarifom (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s odredbama Zakona i podzakonskim propisima.

(2) Ako operator usluga s posebnom tarifom sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem - davatelj sadržaja) za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge, odgovoran je da druga strana (podugovaratelj - davatelj sadržaja) pruža ugovorene usluge i provodi promidžbene aktivnosti u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.

(3) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan zaštitu korisnika tih usluga osigurati na sljedeće načine:

1. osigurati jasne i nedvojbene informacije o uvjetima pružanja usluge i cijeni i načinu naplate usluge,
2. osigurati promidžbene aktivnosti usluga s jasnim i transparentnim informacijama o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu, cijeni i načinu naplate usluge,
3. osigurati da promidžbene aktivnosti operatora usluga s posebnom tarifom ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike,
4. osigurati posebnu zaštitu djece.

## *Obvezni sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom*

### **Članak 44.**

(1) U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona.

(2) U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj mrežni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona.

(3) U ugovoru o međupovezivanju između operatora stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj se otpisuju sva potraživanja za usluge međupovezivanja koja se odnose na pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona.

(4) Ukoliko je u postupku rješavanja prigovora utvrđeno da usluga s posebnom tarifom nije pružena sukladno Zakonu i podzakonskim propisima te je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom i/ili mrežnom operatoru iz stavka 2. ovog članka, operator usluge s posebnom tarifom, odnosno mrežni operator iz stavka 2. ovog članka ima obvezu izdati knjižno odobrenje za iznos pružene usluge krajnjim korisnicima operatoru s kojim ima sklopljen ugovor. Postupak izdavanja knjižnog odobrenja ne utječe na rješavanje prigovora prema krajnjem korisniku.

(5) Operatori odgovorni za rješavanje prigovora krajnjih korisnika, sukladno čl.49. Zakona, mrežni operatori iz stavka 2. ovog članka i operatori usluge s posebnom tarifom su obvezni međusobno surađivati u postupku rješavanja prigovora krajnjih korisnika.

### *Privremene mjere*

### **Članak 45.**

(1) Radi zaštite interesa krajnjih korisnika, inspektor elektroničkih komunikacija može i prije pokretanja postupka inspeksijskog nadzora, kada ocijeni da pružanje usluga može uzrokovati značajnu štetu većem broju krajnjih korisnika usluga, odrediti privremene mjere.

(2) Privremene mjere koje se mogu odrediti su:

1. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga da svojim krajnjim korisnicima odmah, do opoziva, blokiraju dolazni i odlazni promet iz svojih mreža prema broju i/ili kratkom kodu na koje se odnosi privremena mjera,

2. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga koji obavljaju uslugu obračuna i naplate da operatoru usluga s posebnom tarifom, na čije usluge se odnosi privremena mjera, obustave prihod koji se odnosi na navedenu uslugu, od datuma naloga do opoziva.

(3) Privremene mjere mogu trajati najdulje do okončanja postupka inspekcijskog nadzora kojeg je inspektor dužan pokrenuti odmah po određivanju privremenih mjera.

### *Numeriranje usluga*

#### Članak 46.

(1) Usluge se pružaju isključivo preko posebnih brojeva i kratkih kodova dodijeljenih sukladno Zakonu, Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva te Planu adresiranja i Planu numeriranja.

(2) Brojevi i kratki kodovi usluga se promoviraju u istom formatu koji propisuje Agencija, kako se korisnici ne bi doveli u zabludu. Npr. ako Agencija naglasi značenje koda 060, tada kod 060 mora biti prikazan kao zasebna jedinica, odvojena od ostalih brojeva, a ne kao npr. 06 0xxx xxx ili u nekom drugom obliku koji bi mogao dovesti korisnika u zabludu.

### *Pravila za promidžbu/oglašavanje usluga*

#### Članak 47.

(1) U svim promidžbenim aktivnostima usluga, uključujući i promidžbene aktivnosti za usluge iz članka 55. ovog Pravilnika, usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržavati cijenu i način naplate usluge tako da je opis usluge čitljiv i lako razumljiv korisniku.

(2) U svim promidžbenim aktivnostima potrebno je jasno naznačiti naplaćuje li se korištenje usluge s posebnom tarifom po pozivu, po duljini trajanja razgovora ili po količini prometa.

(3) Ukoliko se radi o usluzi čiji sadržaj nije namijenjen djeci, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan u svim promidžbenim aktivnostima jasno navesti da se radi o takvoj vrsti usluge.

(4) Vizualna promidžba mora uključivati informaciju o cijeni, imenu operatora usluga s posebnom tarifom te kontakt telefonskom broju koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom, osim brojeva za usluge jedinstvenog pristupnog broja (062) i usluge besplatnog poziva (0800). Cijena i način naplate usluge kao i telefonski broj, kratki kod ili adresa usluge moraju se nalaziti jedan do drugog ili jedan ispod drugog i biti napisani na isti način (font, veličina, boja, oblik, smjer itd.) na istoj boji podloge. Boja podloge mora biti kontrastna boji kojom su napisane cijena i način naplate usluge, kao i telefonski broj, kratki kod ili adresa usluge.



(5) Promidžbeni materijal koji se samo sluša, bez vizualne potpore (npr. putem radija), mora sadržavati informacije o imenu operatora usluge s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate koje moraju biti pročitane jasno, razgovijetno i polagano.

(6) Kod promidžbenih aktivnosti koje se prenose putem televizije informacija o cijeni se mora pružiti ili vizualno ili slušno na isti način na koji se pruža informacija o broju usluge te ju treba ponavljati kada se ponavlja broj koji treba nazvati. Podaci o operatoru usluge s posebnom tarifom iz stavka 5. ovog članka o operatoru usluga s posebnom tarifom mogu biti prikazani na teletekst stranici. Vizualne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane da se mogu pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

(7) Zabranjeno je obmanjivanje krajnjih korisnika usluga pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija koje mogu dovesti u zabludu krajnje korisnike, odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne krajnjim korisnicima da donesu odluku o uporabi usluge.

(8) Ako je potrebno dodatno plaćanje iznad cijene za usluge s posebnom tarifom u svrhu postizanja dodatne pogodnosti, tada takvo dodatno plaćanje treba navesti na jasan, lako razumljiv i čitljiv način.

(9) Usluge ne smiju biti označene kao „besplatne“, osim ako su kao takve određene Planom adresiranja i Planom numeriranja.

(10) Cijene usluga moraju sadržavati iznos poreza na dodanu vrijednost. Ako se cijene pristupa uslugama s pokretne i nepokretne elektroničke komunikacijske mreže razlikuju, obje cijene treba zasebno prikazati.

(11) Kod pružanja usluga u kojima krajnji korisnik višestruko prima i/ili šalje SMS/MMS poruke (npr. usluga čavrljanja), operator usluga s posebnom tarifom je obvezan u svim promidžbenim aktivnostima jasno naznačiti da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.

(12) Operator usluga s posebnom tarifom ne smije promovirati svoje usluge kroz promidžbu putem propuštenog poziva, odnosno putem pozivanja krajnjeg korisnika s broja na kojem pruža usluge jer bi u slučaju neuspostavljanja veze krajnji korisnik o vlastitom trošku uzvratilo poziv.

#### *Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge*

#### Članak 48.

(1) Operatori usluga s posebnom tarifom moraju osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate.

(2) Nakon najave iz prethodnog stavka potrebno je omogućiti prekid poziva u roku od najmanje dvije sekunde prije početka naplate poziva. Istek roka prije početka naplate poziva mora biti označen tonskim signalom kako bi krajnji korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

(3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na pozive koji se odnose na telefonsko glasovanje i pozive za potrebe humanitarnih akcija i to samo za vrijeme kada se emitiraju televizijske i/ili radio emisije kojima se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija.

(4) Pružanje usluge nakon uspostave poziva (početka naplate) ne smije biti bezrazložno odgođena, odnosno, pozivatelj ne smije biti stavljen na čekanje, osim ako se vrijeme provedeno na čekanju ne naplaćuje.

(5) Usluge koje pružaju sadržaj isključivo za odrasle, prije početka pružanja usluge, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, moraju sadržavati poruku upozorenja koja glasi: "Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv."

(6) Cijena usluge od početka do završetka pružanja iste, mora biti jednaka, osim u slučaju da krajnji korisnik izričito potvrdi da pristaje na njenu promjenu.

(7) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan prekinuti svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji prijeđe iznos od 150,00 kuna ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Operator usluga s posebnom tarifom može prije prekida poziva krajnjeg korisnika obavijestiti o razlogu prekida poziva. Nakon prekida krajnji korisnik može, ukoliko to želi, ponoviti poziv.

(8) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan osigurati da se usluga namijenjena djeci prekine u trenutku kada njena potrošnja prijeđe iznos od 50,00 kuna.

(9) Zabranjeno je naplaćivanje poziva prema uslugama u terminima kad se istima ne može ostvariti svrha (npr. kod interaktivnih kviz igara s izravnim uključivanjem pozivatelja u kviz, kad se isti ne emitiraju).

(10) Kod pružanja usluga koje se ostvaruju slanjem/primanjem SMS/MMS poruka operatori usluga s posebnom tarifom su obvezni:

1. krajnjim korisnicima uz kratki kod i cijenu jasno naznačiti na koji način se prekida pružanje usluge. Prekid pružanja usluge mora biti omogućen slanjem besplatne SMS poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“, pri čemu poruka sadržaja „STOP“ mora zaustaviti sve usluge koje krajnji korisnik koristi putem navedenog kratkog koda,

2. informacije o cijeni usluge, učestalosti primanja SMS/MMS poruka, trošku za prijenos podataka i načinu prekida uporabe usluge prikazati na zaslonu terminalnog uređaja prije aktivacije zatražene usluge, ako se radi o uslugama koje uključuju plaćanje unaprijed ili sukcesivno plaćanje. U tom slučaju krajnjem korisniku se usluga može aktivirati tek nakon što korisnik putem besplatne SMS/MMS poruke potvrdi namjeru korištenja uslugom. Navedene informacije se krajnjem korisniku moraju pružiti i u slučaju da se radi o jednokratnoj usluzi koja krajnjem korisniku stvara dodatne troškove (npr. prijenos podataka) te je obvezan njegov pristanak za daljnje korištenje,

3. besplatno obavijestiti krajnjeg korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s posebnom tarifom (jednokratnu ili pretplatničku) koju krajnji korisnik koristi i to za svakih potrošenih 150,00 kuna ili za svakih naplaćenih 30 SMS/MMS poruka, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Obavijest o potrošnji mora sadržavati ukupan izračun potrošnje do trenutka slanja obavijesti. Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune

prethodno propisani uvjeti, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan zatražiti od krajnjeg korisnika SMS/MMS potvrdu za daljnje korištenje usluge,

4. u slučaju kada krajnji korisnik nije koristio određenu uslugu koja se ostvaruje slanjem/primanjem SMS/MMS poruka u razdoblju duljem od šest (6) mjeseci za navedenu uslugu praćenje troškova korištenja mora započeti ispočetka.

(11) Operator usluge s posebnom tarifom je obvezan, na upit krajnjeg korisnika putem SMS poruke sadržaja „INFO“, pružiti informaciju putem SMS poruke o operatoru usluge s posebnom tarifom, adresi i kontakt telefonskom broju na način da se navedena SMS poruka krajnjem korisniku ne smije naplatiti kao usluga s posebnom tarifom.

(12) Svako slanje SMS/MMS poruke krajnjim korisnicima, koja sadrži informaciju o usluzi s posebnom tarifom i/ili načinu aktivacije i/ili kratkom kodu i/ili cijeni, bez da je krajnji korisnik putem SMS/MMS poruke zatražio zaprimanje navedenih poruka, smatra se neželjenom elektroničkom komunikacijom.

### *Sadržaj usluge*

#### Članak 49.

(1) Sadržaj usluge s posebnom tarifom mora biti u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima.

(2) Agencija za potrebe prijave operatora usluga s posebnom tarifom objavljuje klasifikacijsku listu brojeva za određenu vrstu sadržaja usluga.

### *Evidencija o usluzi*

#### Članak 50.

(1) Za svaku pruženu uslugu operator usluga s posebnom tarifom mora voditi evidenciju o usluzi uključujući podatke o prometu i приходima, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke na zahtjev Agencije.

(2) Podaci iz stavka 1. moraju se čuvati najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon datuma uporabe usluge i moraju biti dostavljeni Agenciji na njezin zahtjev.

### *Podaci o operatorima usluga s posebnom tarifom u javnom imeniku*

#### Članak 51.

(1) Operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operatori usluge s posebnom tarifom ostvaruju pristup krajnjim korisnicima je obvezan za potrebe javnog telefonskog imenika voditi popis dodijeljenih brojeva za usluge, na način da popis osobito sadrži:

- opis usluge,
- cijenu usluge,

- adresu i kontakt telefonski broj za korisnike, koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom, osim brojeva za usluge jedinstvenog pristupnog broja (062) i usluge besplatnog poziva (0800).

(2) Operatori su obvezni sve podatke iz stavka 1. ovog članka dostaviti ovlaštenom pružatelju univerzalne usluge iz članka 35. stavka 2. točke 2. Zakona.

#### *Svrha*

#### Članak 52.

(1) Usluga se krajnjem korisniku ne smije naplatiti ukoliko krajnji korisnik nije ostvario svrhu, koju je operator usluga s posebnom tarifom najavio putem svojih promidžbenih aktivnosti, kao rezultat uporabe usluge.

(2) Obavijesti o načinu korištenja usluga kao i obavijesti s informacijama o sadržaju usluga krajnjem korisniku se ne smiju naplaćivati.

(3) Krajnjem korisniku se ne smije naplatiti sadržaj ako isti nije primio.

#### *Spajanje na internet putem posebnog programa*

#### Članak 53.

(1) Ograničenja programima za spajanje na internet putem posebnih pozivnih brojeva koji su navedeni u Planu numeriranja, kao i spajanje putem poziva tek nakon dobivanja prethodnog odobrenja od pretplatnika propisana su Zakonom.

(2) Pristanak/odobrenje navedeno u stavku 1. ovog članka mora se obnoviti svaki put kada se koristi program za spajanje na internet. Operator usluga s posebnom tarifom nije odgovoran za promjenu konfiguracije računala, od strane samog korisnika, na način da može automatski koristiti program spajanja na internet, te je o istom obvezan upoznati korisnika.

#### *Posebni oblici plaćanja usluga*

#### Članak 54.

(1) Uz informaciju o usluzi s posebnom tarifom, operatori usluga s posebnom tarifom su obvezni krajnjim korisnicima jasno naznačiti uvjete posebnih oblika plaćanja usluga, odnosno radi li se o plaćanju unaprijed ili sukcesivnom plaćanju usluga s posebnom tarifom.

(2) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan omogućiti krajnjem korisniku koji plaća uslugu iz stavka 1. ovog članka prekid uporabe usluge u bilo kojem trenutku (odašiljanjem naredbe STOP), na način da se odmah obustavi isporuka usluge i ugovorena naplata usluge.

## *Platne usluge*

### Članak 55.

Kod plaćanja usluga koje se obavljaju korištenjem elektroničkog novca, krajnji korisnik nakon kupnje mora biti upoznat s cijenom kupljene robe ili usluge i s iznosom kojeg plaća za javnu komunikacijsku uslugu putem koje vrši plaćanje (usluge izvršenja platne transakcije), pri čemu se krajnjem korisniku ne smije naplatiti neuspjela transakcija, odnosno ukoliko korisnik nije ostvario kupnju robe ili usluge ne smije mu se naplatiti usluga izvršenja platne transakcije.

## *Sudjelovanje u radijskim i televizijskim programima*

### Članak 56.

(1) Za usluge koje se promoviraju putem radijskih i televizijskih programa operator usluga s posebnom tarifom mora osigurati zaprimanje određenog broja poziva koji odgovaraju očekivanom broju poziva.

(2) Operator iz stavka 1. ovog članka mora čuvati podatke najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon emitiranja programa u kojem je bila promovirana usluga, kako bi dokazao da je postupao u skladu s odredbama ovog članka. Podaci moraju obuhvatiti informacije o samom programu, vremenskom trajanju, broju ostvarenih poziva, broju pokušaja pozivanja usluge i broju poziva koji su emitirani tijekom programa, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

## *Nagradne igre, pitalice i igre na sreću*

### Članak 57.

(1) Nagradne igre, pitalice i igre na sreću definirane su posebnim zakonom kojim se uređuje područje igara na sreću i nagradnih igara, te odgovarajućim podzakonskim propisima.

(2) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan istovremeno, po završetku pružanja određene usluge, broj upotrebljavan za pružanje te usluge učiniti nedostupnim ili ga mora zamijeniti kratkom porukom kojom će besplatno obavijestiti krajnje korisnike usluga da je pružanje usluga završeno.

(3) Operator usluga s posebnom tarifom mora čuvati podatke o uslugama iz stavka 1. ovog članka najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

## *Donacije u humanitarne svrhe*

### Članak 58.

(1) Ako se usluga koristi za prikupljanje donacije, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan jasno naznačiti koji dio se odnosi na donaciju, a koji dio na pokrivanje troškova

operatora usluga s posebnom tarifom. Operator usluge s posebnom tarifom je obvezan ovu informaciju pružiti na svojim službenim internetskim stranicama i na internetskim stranicama pripadajuće humanitarne akcije i to najkasnije početkom njene realizacije.

(2) Operator usluga s posebnom tarifom mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1. ovog članka najmanje (dvanaest) 12 mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o naplaćenim iznosima sa specifikacijom dijela donacije i troška, vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti u roku određenom od strane Agencije.

## **VII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

### *Opće odredbe o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga*

#### Članak 59.

(1) Operatori i infrastrukturni operatori su odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga koje obavljaju, u skladu sa Zakonom, podzakonskim propisima i odlukama Agencije.

(2) Operatori i infrastrukturni operatori obavljaju poslove utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svojem sustavu te poduzimanja mjera za njihovo uklanjanje, pri čemu osobito moraju voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja smetnji i kvarova.

(3) Operatori moraju posebno voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starije i/ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu i sl.

(4) Operatori, u skladu s općim uvjetima poslovanja, utvrđuju način prodaje, ustrojstvo, raspored i radno vrijeme svojih prodajnih mjesta za prodaju ili drugih kontakata ovisno o vrsti prodaje usluga, vodeći pritom računa o potrebama korisnika usluga.

### *Raspoloživost točnih podataka za ispis računa*

#### Članak 60.

Svaki operator je obvezan:

1. izdati račun ili teretiti račun za korištene usluge na način da svaki trošak na računu ili u dugovanju nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg treba platiti za korištene usluge, osim u mjeri u kojoj je dopušteno u članku 64. stavku 2. i 4. ovog Pravilnika,
2. voditi evidenciju koja služi kao potvrda ispravnosti računa ili dugovanja vodeći pri tome računa o posebnim propisima za zaštitu osobnih podataka,
3. na zahtjev pretplatnika, Agencije ili povjerenstva za pritužbe potrošača omogućiti provjeru evidencije u roku od dvanaest (12) mjeseci od datuma izdavanja računa.

## ***MJERENJE I IZVJEŠĆIVANJE***

### *Mjerenje kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu*

#### Članak 61.

(1) Operatori čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to Agencija zahtijeva, moraju o vlastitom trošku:

1. najmanje svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, osigurati ocjenu i ispitivanje svojih sustava za obračun i naplatu za navedene usluge,
2. najmanje svakih šest (6) mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, provesti mjerenje kakvoće usluga,
3. provesti sva poboljšanja sukladno zahtjevu Agencije, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni.

(2) Agencija može samostalno ili putem ovlaštene pravne osobe iz članka 65. ovog Pravilnika provesti nadzor mjerenja iz stavka 1. i stavka 7. ovog članka.

(3) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji svakih šest (6) mjeseci izjavu da mjerni sustavi iz stavka 1. ovoga članka ispunjavaju uvjete iz ovog Pravilnika, zajedno s detaljnim opisom i analizom provedenih mjerenja sukladno članku 64. ovog Pravilnika.

(4) Ocjenu, ispitivanje i ovjeru iz stavka 1. ovog članka može obavljati ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika.

(5) Agencija ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika ovjerava mjerne sustave iz stavka 1. ovog članka kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni isključivo ako ti sustavi ispunjavaju mjerila iz članka 64. ovog Pravilnika.

(6) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika obavlja mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, definirana u Dodatku 3., Dodatku 4. i Dodatku 5. ovog Pravilnika. Izvješće o mjerenjima operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji u roku 30 dana od obavljanja istih sukladno članku 63. ovog Pravilnika.

(7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost svih dostavljenih podataka iz ovog članka u roku dvanaest (12) mjeseci od dana dostave tih podataka.

### *Usporedivost mjerenja i parametri kakvoće usluga*

#### Članak 62.

(1) Mjerenja operatora iz članka 61. ovog Pravilnika moraju biti usporediva.

(2) Mjerenja operatora iz stavka 1. ovog članka se obavljaju tijekom cijelog razdoblja prikupljanja podataka.

(3) Mjerenja moraju biti dostatna kako bi mogla dati potrebne rezultate, sukladno Dodatku 3., Dodatku 4. i Dodatku 5. ovog Pravilnika.

### *Objava podataka o kakvoći usluga*

#### Članak 63.

(1) Podaci koje operator dostavlja Agenciji sukladno članku 61. ovog Pravilnika uključuju tablice koje, za svaki parametar kakvoće usluge elektroničke komunikacijske usluge koju pruža operator, sadržavaju:

1. naziv usluge koju operator pruža,
2. najnovije mjerenje o kojem je izvijestio operator, zaokruženo prema dolje u smjeru lošije kakvoće usluga na dvije značajne brojke,
3. sva objašnjenja koja je dostavio operator,
4. sve druge podatke za koje Agencija utvrdi da su primjereni.

(2) Po završetku provjere objašnjenja operatora iz stavka 1. točke 3. i stavka 3. ovog članka, te prihvatanja istih, Agencija najmanje svakih šest (6) mjeseci objavljuje podatke o kakvoći usluga operatora iz stavka 1. članka 61. ovog Pravilnika nužne za izvješćivanje korisnika o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) U postupku provjere objašnjenja operatora iz stavka 2. točka 3. ovog članka, Agencija može uzeti u obzir parametre koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

1. sve nedostatke usluge koji proizlaze djelomično ili u cijelosti iz usluga drugog operatora,
2. sve promjene u okolišnim ili radnim uvjetima koje operator nije mogao opravdano predvidjeti,
3. očekivanu kakvoću usluge koja je primjerena cjenovnim sustavima za usluge ili koja razlikuju jednu uslugu od druge usluge pod drugim nazivom koju pruža isti operator.

*Mjerila koja moraju ispuniti sustavi za obračun i naplatu koji su ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni*

#### Članak 64.

(1) Smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i -1,0 sekundi,
2. kad trošak ovisi o trajanju više od 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,01% (1:10.000) i -0,02% (1:5.000),
3. kad trošak ovisi o vremenu u danu, vrijeme se bilježi unutar +1,0 sekundi i -1,0 sekundi, s početkom u odgovarajućoj vremenskoj referenci,
4. kad trošak ovisi o broju događaja, broj događaja će biti točan unutar +0,004% (1:25.000) i -0,1% (1:1.000).



(2) U slučaju da mjerila sustava za mjerenje odstupaju od stavka 1. ovog članka, operator je obavezan u svojim cjenovnim sustavima na prikladan i razumljiv način navesti to odstupanje.

(3) U slučaju da se radi o trošku koji nije predviđen cjenovnim sustavom ili za koji nije moguće provesti pravilno mjerenje u smislu stavka 1. ovog članka, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju od najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. takvi troškovi neće biti viši od 0,004% (1:25.000) po broju od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa,
3. takvi troškovi neće biti viši od 0,002% (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa.

(4) Agencija može odlukom odrediti i drugačija mjerila od onih propisanih u stavku 1., 2. i 3. ovog članka kao i mjerila za usluge čiji trošak ne ovisi o parametrima iz ovog članka.

## **OVLAŠTENJE**

### *Mjerila za dobivanje ovlaštenja*

#### Članak 65.

(1) Agencija može izdati posebno ovlaštenje pravnoj osobi za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, uz dostavu dokaza o ispunjavanju sljedećih uvjeta:

1. detaljni plan provedbe ispitivanja,
2. jedinični trošak mjerenja,
3. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
4. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora,
5. dokaz da djelatnici kao pravne osobe imaju odgovarajući stupanj stručne i tehničke osposobljenosti te da nisu izloženi mogućnosti utjecaja, na bilo koji način, na njihovo stručno mišljenje ili rezultate ispitivanja, niti da će iskoristiti ispitivanja radi ostvarivanja osobnog probitka ili probitka povezane osobe, neke povlastice ili prava i sklapanja pravnog posla, odnosno kako bi na bilo koji drugi način interesno pogodovali sebi ili drugoj povezanoj osobi,
6. dokaz da djelatnici kao pravne osobe imaju odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
7. izjava da će djelatnici kao pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
8. izjava da će djelatnici kao pravne osobe postupati sa svim informacijama koje je prikupilo prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom tajnom sukladno posebnim propisima.

(2) Agencija može, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela, nametnuti operatoru obvezu da o svojem trošku unajmi jednu od ovlaštenih pravnih osoba iz stavka 1. za ocjenu ispitivanja sustava za obračun i naplatu i/ili za mjerenje kakvoće usluga.

## **VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### *Stupanje na snagu Pravilnika*

#### Članak 66.

- (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana njegove objave u „Narodnim novinama“.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovog članka odredba članka 24. stavka 1. točka 2. ovog Pravilnika stupa na snagu s danom 15. travnja 2012. godine.
- (3) Iznimno od stavka 1. ovog članka odredba članka 41. stavka 5. ovog Pravilnika stupa na snagu u roku od šest (6) mjeseci od dana objave formata za potrebe obrade navedenih podataka.
- (4) Iznimno od stavka 1. ovog članka odredbe članka 37. stavaka 1., 2., 3., 4., 5., 10., 11., 12. 13. i 14. te članka 33. stavka 6. ovog Pravilnika stupaju na snagu s danom 1. srpnja 2012. godine.
- (5) Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaju vrijediti odredbe Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine 154/08 i 51/11).

KLASA: 011-02/11-02/15  
UR. BROJ: 376-04-11-11  
Zagreb, 15. prosinca 2011.g.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

*Miljenko Krvišek, dipl. ing. el*

**DODATAK 1.**

# PRETHODNA OBAVIJEST

## o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

*Na temelju članka 32. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08 i 90/11)*

Popunjava HAKOM

Šifra operatora					
<b>OSNOVNI PODACI O OPERATORU</b>					
<b>Ispunjava fizička osoba (obrt)</b>					
Potpuni naziv obrta:					
Skraćeni naziv obrta:					
Ulica i broj:					
Poštanski broj:					
Mjesto:					
Matični broj (MB) i OIB:					
OIB:					
Telefon:					
Mobitel:					
Fax:					
Internetska adresa /e-mail:					
E-pošta:					
Vlasnik obrta:					
Kontakt osobe:					

<b>Ispunjava pravna osoba</b>					
Potpuni naziv tvrtke:					
Skraćeni naziv tvrtke:					
Ulica i broj:					
Poštanski broj:					
Mjesto:					
Matični broj subjekta (MBS):					
Matični broj (MB):					
OIB:					
Telefon:					
Mobitel:					
Fax:					
Internetska adresa:					
E-pošta:					
Ovlaštena osoba za zastupanje:					
Kontakt osobe:					

### Podaci o djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Označite vrstu obavijesti za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te upišite predviđeni datum početka, promjene ili završetka obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i geografsko područje obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

VRSTA OBAVIJESTI			DJELATNOST		PREDVIĐENI DATUM POČETKA, PROMJENE ILI ZAVRŠETKA DJELATNOSTI	GEOGRAFSKO PODRUČJE OBAVLJANJA DJELATNOSTI
Početak	Promjena	Završetak	Sifra djelatnosti	Naziv		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17	Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	Davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	Usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (što isključuje usluge radiodifuzije)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	Usluge u privatnoj pokretnoj mreži (PMR)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	Usluge s posebnom tarifom		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	Usluga širokopojasnog pristupa internetu		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	Usluge prijenosa govora putem interneta		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	Usluga upravljanja multipleksom u radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	Usluge prijenosa, odašiljanja i/ili prijama slike, govora, zvuka te drugih podataka namijenjenih za izravan prijam u javnosti u zemaljskoj radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	Usluge u satelitskoj službi		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27	Davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28	Davanje obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29	Izdavanje sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30	Usluga mobilnog virtualnog mrežnog operatora (MVNO)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31	Ostale usluge		

Kratak opis djelatnosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga, koji uključuje tehničke značajke mreže i opreme te način njihove izvedbe:\*

### IZJAVA

Potpisom jamčimo istinitost i potpunost odnosno vjerodostojnost podataka navedenih u ovoj obavijesti.

---

*Mjesto*

*Datum*

*Pečat i potpis ovlaštene osobe*

Obrascu je potrebno priložiti sljedeće dokumente:

1. rješenje o upisu u sudski registar ili rješenje o upisu u obrtni registar
2. punomoć ovlaštene osobe (ako obavijest podnosi opunomoćena osoba)

Ispravno popunjen obrazac zajedno s priložima potrebno je predati ili poslati poštom s povratnicom na adresu sjedišta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, , p.p. 162, 10 002 Zagreb ili bilo kojim drugim putem ako za isti postoji sigurna provjera identiteta potpisnika.

\* Postojeći operatori ispunjavaju samo ovo polje upisujući šifre djelatnosti koje već obavljaju.

**DODATAK 2.**



---

**POTVRDA O PRIMITKU PRETHODNE OBAVIJESTI**

Ovom potvrdom se potvrđuje primitak Prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Ova potvrda nije upravni akt.

Mjesto i datum

Žig

Potpis odgovorne osobe

---

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13, 10000 Zagreb / OIB: 87950783661 / Tel: (01) 4896 000, Fax: (01) 4920 227 / [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)

### DODATAK 3.

## POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 1. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 201 769-1, EG 202 057-1 i EG 202 057-3 u skladu s Tablicom 1. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji (*supply time for fixed network access*)
- omjer kvarova po pristupnom vodu (*fault report rate per fixed access lines*)
- vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove (*fault repair time for fixed access lines*)
- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju (*proportion of card and coin operated public pay-telephones in working order*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) (*prepaid account credit correctness complaints*)
- vrijeme uspostave internetske usluge (*supply time for Internet access*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer neuspješnih poziva (*unsuccessful call ratio*)

**Tablica 1.**

<b>Naziv pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Opis pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Metoda mjerenja</b>
Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer kvarova po pristupnom vodu	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javno dostupne telefonske usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme uspostave internetske usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer neuspješnih poziva	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1



**OBRAZAC 1.****Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom periodu	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)
	za 80% ostalih kvarova	(sati)
	za 95% ostalih kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%

Parametar	Mjera	Statistika
1.9 Vrijeme uspostave internetske usluge	prosječno vrijeme uspostave internetske usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)
	prosječno vrijeme uspostave internetske usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)
1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe

#### DODATAK 4.

### POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 2. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom ETSI uputama EG 202 057-1, EG 202 057-3 i TS 102 250-2, u skladu s Tablicom 2. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) (*prepaid account credit correctness complaints*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer raskinutih veza (*dropped call ratio*)
- omjer neuspješnih SMS poruka (*SMS completion failure ratio*)
- omjer neuspješnih MMS poruka (*MMS end-to-end failure ratio*)
- vrijeme prijenosa SMS poruka (*SMS end-to-end delivery time*)
- vrijeme prijenosa MMS poruka (*MMS end-to-end delivery time*)
- mrežna geografska dostupnost (*network availability*)

**Tablica 2.**

<b>Naziv pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Opis pokazatelja kakvoće usluge</b>	<b>Metoda mjerenja</b>
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Omjer raskinutih veza	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3
Omjer neuspješnih SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Omjer neuspješnih MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Mrežna geografska dostupnost	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3

## OBRAZAC 2.

### Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Pokazatelj	Mjera	Statistika
1.1 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.2 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.3 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	____%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena SMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena MMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.9 Omjer raskinutih veza*	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	____ %
1.10 Mrežna geografska dostupnost	raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	____%

\* Raskinuta veza se definira kao telefonski poziv koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga.

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe

## DODATAK 5.

### POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU U NEPOKRETNJOJ I POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu koji se nalaze u OBRASCU 3. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 202 057-4 u skladu s Tablicom 3. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- vrijeme prijave (*login time*)
- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- omjer neuspješno prenesenih podataka (*unsuccessful data transmissions ratio*)
- omjer uspješnih prijava na internet (*successful log-in ratio*)
- kašnjenje (u jednom smjeru) (*delay (one way transmission time)*)

**Tablica 3.**

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Vrijeme prijave	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Postignuta brzina prijenosa podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Omjer neuspješno prenesenih podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Omjer uspješnih prijava na internet	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Kašnjenje (u jednom smjeru)	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

**OBRAZAC 3.****Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojsnog pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Parametar	Mjera	Statistika
3.1 Vrijeme prijave	vrijeme unutar kojeg se postiže 80% najbržih prijava	(sekundi)
	vrijeme unutar kojeg se postiže 95% najbržih prijava	(sekundi)
3.2 Postignuta brzina prijenosa podataka	95% od najviše brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	95% od najviše brzine prijenosa podataka u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka za u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
3.3 Omjer neuspješno prenesenih podataka	% neuspješno prenesenih podataka	(%)
3.4 Omjer uspješnih prijava na internet	% uspješnih prijava na internet	(%)
3.5 Kašnjenje (u jednom smjeru)	srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	standardna devijacija	(ms)

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe