

KLASA: 011-02/12-04/35  
URBROJ: 376-04/KŠS-12-1(DM)  
Zagreb, 25. rujna 2012. godine

**Predmet:** Stručno mišljenje vezano za odredbu članka 37. Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11)

Vezano za primjenu odredbi članka 37., a u svezi s člankom 66. stavkom 4. Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine,, br. 154/11, dalje: pravilnik) Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) očituje se kako slijedi.

Sukladno članku 37. stavak 1. pravilnika svi operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u pretplatničkom ugovoru koji sklapaju s krajnjim korisnicima navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu. Navedeno uključuje i širokopojasni pristup internetu putem bežičnih tehnologija u javnim nepokretnim komunikacijskim mrežama (npr. WiMAX i Homebox). Nastavno na to, operatori u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu.

Sve prethodno navedeno omogućava da krajnji korisnici prilikom odabira usluge i prije sklapanja pretplatničkog ugovora dobiju točan i nezavaravajući opis usluge koju namjeravaju koristiti, a što je u skladu s člankom 7. stavkom 4. točka 17. pravilnika koji propisuje obvezu operatorima da u svojim općim uvjetima, koji su sastavni dio pretplatničkog ugovora, krajnjim korisnicima svojih usluga, između ostalog, pruže ne samo potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga već i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijena podataka s detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja. Dakle, posljedično krajnji korisnik mora biti upoznat s ugovorenom brzinom odnosno maksimalnom brzinom širokopojasnog pristupa internetu.

Nadalje, svako oglašavanje i promidžba putem koje operatori imaju namjeru nuditi svoje proizvode i usluge krajnjim korisnicima moraju sadržavati bitne informacije ključne za konkretnu uslugu koja se nudi. Navedene informacije krajnjim korisnicima moraju biti vidljive na jednak način pri tom se misli na font, veličinu, boju, oblik, smjer teksta itd. Oglašavanjem i promidžbom operatori svoje proizvode i usluge čine dostupnim većem broju korisnika, a davanje nepotpunih informacija o tim istim uslugama i proizvodima omogućuje dovođenje korisnika u zabludu. Slijedom toga, kod korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu neophodno je da korisnik zna ne samo maksimalnu brzinu već i minimalnu brzinu s obzirom da zbog specifičnosti tehnologije koja se koristi operator ne može jamčiti da će maksimalna brzina biti neprekidno ostvariva i tek tada korisnik ima informacije koje su ključne za donošenje odluke o uporabi te usluge. Navedeno stajalište HAKOM-a temeljeno je prvenstveno kako bi se spriječile poteškoće koje su se

svakodnevno javljale u praksi, gdje se sve veći broj korisnika žalio na kvalitetu (brzinu) širokopojasnog pristupa internetu. Nadalje, iako u pokretnim mrežama ne postoji obveza navođenja minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu te u pravilu korisnici u postupku rješavanja spora neće koristiti rezultate alata za mjerenje, operatori moraju poštivati svoje obveze pružanja transparentnih informacija o usluzi. Slijedom navedenog, oglašavanje usluge u pokretnim mrežama, pa tako i pretplatnički ugovor moraju sadržavati ključne obavijesti za krajnjeg korisnika, koje upućuju na to da je usluga ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima. Dosadašnji navodi korišteni u oglašavanju o potpunoj pokrivenosti svakako predstavljaju zavaravajuće informacije. U tom smislu će i korisnici u pokretnim mrežama moći ostvarivati svoje pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade, ukoliko prilikom sklapanja ugovora nisu dobili sve važne informacije o mogućim ograničenjima u korištenju usluge. Pritom operatori pokretnih mreža ne smiju zaboraviti na primjenu čl. 33., st.2. pravilnika o primjeni probnog roka u korištenju usluge.

Radi lakšeg razumijevanja, operatori pokretnih i nepokretnih mreža mogu koristiti princip načina i uvjeta oglašavanja koji je HAKOM primijenio i kod korištenja usluga s posebnom tarifom, gdje cijena i broj na koji se usluga poziva moraju biti oglašavani na isti način. Dakle, u konkretnom slučaju informacija o maksimalnoj brzini mora biti oglašavana na jednak način kao i ona o minimalnoj, a s druge strane u pokretnim mrežama informacije o ograničenjima moraju biti jasne, vidljive i transparentne.

Uzimajući u obzir prethodno navedeno, HAKOM smatra da će primjena propisanih uvjeta kod oglašavanja omogućiti visoku razinu zaštite korisnika jer će na taj način usluga širokopojasnog pristupa internetu biti transparentna prema navedenim korisnicima.

Nadalje, člankom 37. stavak 4. i 5. pravilnika propisuje se način određivanja minimalne brzine za pakete koje operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži nude u svojoj ponudi. Način određivanja minimalne brzine isključivo ovisi o tome da li je brzina do 10 Mbit/s ili iznad, odnosno za prvi raspon minimalna brzina ne smije biti manja od 50% ugovorene maksimalne brzine dok za drugi raspon postotak iznosi 70%. Nadalje, u slučaju da operator u svojoj ponudi ima paket koji ima maksimalnu brzinu veću od na ovaj način izračunate minimalne brzine slijedećeg paketa, minimalna brzina navedenog slijedećeg paketa u tom slučaju ima vrijednost maksimalne brzine prethodnog. Navedeno na primjeru znači slijedeće: ako operator u svojoj ponudi ima dva paketa, jedan maksimalne brzine 5 Mbit/s, a drugi maksimalne brzine 2Mbit/s, tada je minimalna brzina bržeg paketa 2,5 Mbit/s. Ipak, ako operator u svojoj ponudi ima paket 3 Mbit/s tada je minimalna brzina paketa od 5 Mbit/s maksimalna brzina manjeg paketa, u ovom slučaju to je 3 Mbit/s. Prethodno navedeno također znači da će se i svi postojeći paketi koje operatori nude u svojoj ponudi morati prilagoditi na način da budu u skladu s člankom 37. stavak 4. pravilnika. HAKOM pri tom napominje kako prilagodba paketa za širokopojasni pristup internetu podrazumijeva izmjenu uvjeta korištenja pojedinog paketa u skladu s ZEK-om i propisima donesenim na temelju istog, a osobito slanje obavijesti putem računa za javne komunikacijske usluge korisnicima čiji se paket mijenja radi prilagodbe odredbama pravilnika.

To u konačnici također znači da krajnji korisnici ukoliko operator postupi kako je prethodno navedeno neće imati pravo na raskid ugovora odnosno pretplatničkog odnosa bez penala. Naime, navedeni korisnici će imati pravo na raskid ugovora odnosno pretplatničkog odnosa bez penala ukoliko im operator ne osigura minimalnu ugovorenu brzinu, koju će imati mogućnost provjeriti putem alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu iz članka 37. stavak 10. pravilnika. U slučaju ugovaranja paketa usluga, za koje je ugovorena skupna mjesečna naknada te je korisnik prilikom sklapanja istog preuzeo neki uređaj, iste je potrebno gledati kao cjelinu, što oni i jesu, odnosno jedan proizvod, koji kao takav ima jedinstvenu cijenu mjesečne naknade. Naime, upravo skupne karakteristike usluga u paketu, koje rezultiraju određenom cijenom bile su osnova za

sklapanje pretplatničkog ugovora, slijedom čega, u slučaj manjkavosti u određenom segmentu skupnog ugovora, korisnik zapravo ne dobiva rezultat, odnosno uslugu koju je zatražio i očekivao dobiti, slijedom čega bi primjenom čl. 5., st. 2. i 3. Zakona o zaštiti potrošača, a u svezi s čl. 41., st. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11) imao pravo na raskid ugovora bez naplate ikakve naknade.

Zaključno, tehničke specifikacije i način rada alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu iz članka 37. stavak 10. pravilnika predstavljeni su zainteresiranim operatorima na sastanku u HAKOM-u održanom 20. lipnja 2012. godine. HAKOM ističe da će spomenuti alat za mjerenje također biti dostupan operatorima u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za testiranje o čemu će biti pravovremeno obaviješteni.

*RAVNATELJ*

*dr. sc. Dražen Lučić*