

Na temelju članka 12. stavka 1. točka 1. i čl. 34 Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/2008., 90/2011., 133/2012. i 80/2013.), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, na sjednici održanoj 29. studenog 2013. godine donosi

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Članak 1.

U Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, broj 154/11.) članak 1. mijenja se i glasi:

»Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te, između ostaloga, postupanje kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, način i uvjeti obavljanja usluga s posebnom tarifom, uključujući i mjere suzbijanja prijevernih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom te suzbijanja prijevara 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, pokazatelji kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom.«

Članak 2.

U članku 3. stavku 1. iza točke 9. dodaje se nova točka 10. koja glasi:

»10. novi operator: operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kojem je krajnji korisnik podnio zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa,«

Dosadašnje točke 10.-24. postaju nove točke 11.-25.

Iza točke 25. dodaje se nova točka 26. koja glasi: *»26. postojeći operator: operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji u trenutku podnošenja jedinstvene izjave o raskidu ugovora krajnjem korisniku pruža jednu ili više elektroničkih komunikacijskih usluga (ili u slučaju korištenja usluge najma korisničke linije ispostavlja račun),«*

Dosadašnja točka 25. postaje nova točka 27.

Iza točke 27. dodaje se nova točka 28. koja glasi: »28. radni dan: dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, u trajanju od 24 sata,«

Dosadašnje točke 26. – 36. postaju nove točke 29. – 39.

Članak 3.

U članku 8. dodaje se novi stavak 3. koji glasi: »(3) U slučajevima zasnivanja pretplatničkog ugovora za pružanje javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za korisnike koji nemaju ugovorenu uslugu kod drugog operatora, kao i u slučajevima preseljenja pretplatničke linije, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 5., 6., 7. i 8. članka 66. ovog Pravilnika, a rokovi teku od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.«

Dosadašnji stavci 3. – 11. postaju novi stavci 4. – 12.

Dosadašnji stavak 12. postaje novi stavak 13. i riječi: »i u najkraćem mogućem roku« zamjenjuju se riječima: »u roku od petnaest (15) dana«.

Dosadašnji stavci 13. – 15. postaju novi stavci 14. – 16.

Članak 4.

U članku 16. stavku 8. broj: »6« zamjenjuje se brojem:»7«.

Članak 5.

U članku 24. stavku 1. točki 1. iza riječi »pojedinačnog obračunskog razdoblja« dodaje se rečenica »U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno.«

U točki 2. iza riječi »manjem od (3) tri mjeseca« dodaje se riječi »krajnjeg«.

U stavku 5. iza riječi » manjem od (3) tri mjeseca« stavlja se zarez i dodaju se riječi », a operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji,«.

Članak 6.

Naslov iznad članka 26. mijenja se i glasi:»Ograničenja prometa«.

Članak 7.

U članku 27. stavku 3. iza riječi »usluga« dodaju se riječi »u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama«.

Iza stavka 3. dodaju se novi stavci 4., 5. i 6. koji glase:

»(4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno obavijestio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanje krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je operator obavijestio.«

»(5) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanje krajnjeg korisnika.«

»(6) Ukoliko krajnji korisnik ima aktiviranu obavijest o prenesenom broju operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u obavijest uključiti slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom broju viša od cijene poziva prema ostalim brojevima unutar mreže operatora pozivatelja i slučajeve kada krajnji korisnik prilikom pozivanja ne može temeljem nacionalnog odredišnog koda utvrditi u kojoj mreži se nalazi pozivani broj.«

Dosadašnji stavak 4. postaje stavak 7.

Iza stavka 7. dodaje se novi stavak 8. koji glasi:

»(8) U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, a koja zahtijeva prilagodbu na terminalnoj opremi korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.«

Članak 8.

U članku 28. stavku 2. riječi: »do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti potraživanje« zamjenjuju se riječima »dospijeca računa«.

Stavak 3. mijenja se i glasi: »Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku, uz uvjet da postoji suglasnost pretplatnika za prihvrat računa u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.«

Članak 9.

U članku 33. stavku 6. rečenica: *»Ukoliko se korisnik unutar sedam (7) dana više puta prijavi u istu gostujuću mrežu u roamingu, operator nije obvezan ponovo obavještavati navedenog korisnika putem SMS poruke.«* briše se.

Članak 10.

Članak 36. stavak 4. mijenja se i glasi: *»(4) U slučaju prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obvezan dati na uvid SIM karticu i identifikacijski dokument.«*

U stavku 5. iza riječi: *»kupljenom«* stavlja se zarez i dodaju se riječi: *» a neaktiviranom«*.

U stavku 6. riječi: *»promotivnih akcija«* zamjenjuju se s riječi: *»uvjeta«*.

Članak 11.

U članku 37. stavku 4. riječi: *»u vršnom prometnom satu(19-23h)«* brišu se.

U stavku 5. riječi: *»mjereno u vršnom prometnom satu(19-23h)«* brišu se.

U stavku 10. prva rečenica mijenja se i glasi: *»U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.«*

Članak 12.

U članku 41. stavku 1. točka 1. briše se.

Dosadašnje točke 2. i 3. postaju točke 1. i 2.

U stavku 5. iza riječi *»Agencije«* riječi: *»kako bi se isti mogli uklopiti u jedinstveni informacijski sustav elektroničke komunikacijske infrastrukture«* brišu se.

Članak 13.

U članku 44. stavku 1. iza zadnje rečenice dodaje se rečenica: *»U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već prosljeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.«*

U stavku 2. iza zadnje rečenice dodaje se rečenica: *»U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist mrežnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.«*

Stavak 3. mijenja se i glasi:

»U ugovoru o međupovezivanju ili drugom odgovarajućem ugovoru u kojem operatori međusobnog povezivanja uređuju međusobne uvjete pružanja usluga obračuna i naplate usluga s posebnom tarifom koji se sklapa između operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti mrežnom operatoru 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. U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen mrežnom operatoru, mrežni operator je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.«

U stavku 5. točka na kraju rečenice zamjenjuje se zarezom i dodaju se riječi: *»što uključuje i međusobnu razmjenu svih podataka potrebnih za identifikaciju operatora usluge s posebnom tarifom.«*

Članak 14.

Iza članka 44. dodaje se novi članak 44a naslova *»Zaštita od zlouporaba«* koji glasi:

»(1) U slučaju osnovane sumnje da se usluge s posebnom tarifom ne pružaju sukladno važećim propisima ili u slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevare vezano za usluge s posebnom tarifom, operator, putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator), ima pravo u najkraćem mogućem roku privremeno onemogućiti svim ili određenim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom. U tom slučaju pristupni operator će u najkraćem mogućem roku obavijestiti operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator) i inspektora elektroničkih komunikacija o učinjenom. Po primitku obavijesti inspektor će postupiti sukladno članku 45. ovog Pravilnika.

(2) U slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevare vezano za usluge s posebnom tarifom, a po kojoj osnovi je operator, putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator), privremeno onemogućio svojim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom, pristupni operator zadržava pravo privremeno izuzeti iz obračuna ostvarenog prometa usluga s posebnom tarifom podatke o telekomunikacijskom prometu koji je nastao kao posljedica postupanja za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja prijevarno postupanje ili zlouporabu, kao i pravo privremene obustave isplate prihoda operatoru usluga s posebnom tarifom ili operatoru putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s

posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator) do konačne odluke inspektora elektroničkih komunikacija.

(3) U svrhu utvrđivanja svih činjenica i osiguravanja dokaza u postupku rješavanja zlouporabe operator usluge s posebnom tarifom je obvezan operatoru, putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator), na zahtjev dostaviti sve podatke o davatelju sadržaja koji uključuju naziv ili ime i prezime davatelja, adresu, OIB i podatke o odgovornoj osobi.

(4) Operator, putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), ima pravo odbiti poslovnu suradnju s operatorom usluga s posebnom tarifom ako postoji opravdana sumnja u zlouporabu ili prijevaru od strane operatora usluga s posebnom tarifom te ako operator usluga s posebnom tarifom opetovano čini zlouporabe ili se prijeverno ponaša.«

Članak 15.

U članku 47. stavku 4. u prvoj rečenici riječi: »osim brojeva za usluge jedinstvenog pristupnog broja (062) i usluge besplatnog poziva (0800)« brišu se.

Članak 16.

U članku 48. stavku 7. riječ: »prijede« zamjenjuje se riječju: »dosegne«.

U stavku 10. točki 1. riječ: »besplatne« briše se, a iza riječi: »navedenog kratkog koda« dodaju se riječi: »i ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom,«.

U točki 2. u drugoj rečenici riječ: »besplatne« briše se, a iza riječi: »namjeru korištenja uslugom« dodaju se riječi: »pri čemu SMS/MMS poruka ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom.«.

Dodaje se nova točka 3. koja glasi: »3. Prilikom pružanja usluge čavljanja, kao usluge s posebnom tarifom, informacije o cijeni usluge, trošku za prijenos podataka i načinu prekida uporabe usluge prikazati na zaslonu terminalnog uređaja prije aktivacije zatražene usluge. U tom slučaju krajnjem korisniku se usluga može aktivirati tek nakon što korisnik putem SMS/MMS poruke potvrdi namjeru korištenja uslugom. Nakon aktivacije usluge operator usluge s posebnom tarifom može korisniku na svaku poslanu poruku poslati samo jednu povratnu poruku koja će se korisniku naplatiti kao usluga s posebnom tarifom dok sve ostale poruke moraju biti besplatne.«

Dosadašnje točke 3. i 4. postaju točke 4. i 5.

Stavak 11. mijenja se i glasi: »Operatori javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su, na upit krajnjeg korisnika putem SMS poruke sadržaja „INFO + kratki SMS/MMS kod za usluge s posebnom tarifom“, pružiti povratnu 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.«

Članak 17.

U članku 51. stavku 1. podstavku 3. iza riječi »adresu« stavlja se zarez i dodaju se riječi »kontakt adresu elektroničke pošte«, a riječi: »osim brojeva za usluge jedinstvenog pristupnog broja (062) i usluge besplatnog poziva (0800)« brišu se.

Članak 18.

U članku 61. stavku 6. iza riječi: »Dodatku 4.« umjesto riječi: »i« stavlja se zarez, a iza riječi: »Dodatku 5.« dodaju se riječi: »i Dodatku 6.«.

Članak 19.

U članku 62. stavku 3. iza riječi: »Dodatku 4.« umjesto riječi: »i« stavlja se zarez, a iza riječi: »Dodatku 5.« dodaju se riječi: »i Dodatku 6.«.

Članak 20.

Iza članka 65. dodaje se novo Poglavlje VIII. koje glasi: »VIII. PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJAKOJ MREŽI«

Dodaju se novi članci 66. i 67. koji glase:

Postupak promjene operatora

Članak 66.

(1) *Postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca jedinstvene izjave iz Dodatka 7. ovog Pravilnika koji krajnji korisnik ispunjava novom operatoru.*

(2) *U postupku iz stavka 1. postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način:*

- 1. Novi operator šalje postojećem operatoru, s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor, potpisanu jedinstvenu izjavu u pdf formatu.*
- 2. Postojeći operator je obvezan u roku od dva (2) radna dana vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu.*

Ukoliko je postojeći operator krajnjem korisniku pružao uslugu putem veleprodajne usluge, obvezan je na jedinstvenoj izjavi navesti veleprodajne usluge koje se raskidaju.

3. *Ukoliko krajnji korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obvezan u roku iz točke 2. elektroničkim putem informirati novog operatora o postojanju obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga krajnjeg korisnika za koje se traži raskid te kontaktirati krajnjeg korisnika i dati mu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istog u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom.*

Ukoliko krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu.

4. *Ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan bez odlaganja kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.*

Ukoliko krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika.

5. *Ukoliko je krajnji korisnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz točke 4. kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu uz naznaku „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator obvezan je kontaktirati krajnjeg korisnika radi provjere usluga koje krajnji korisnik želi ugovoriti s novim operatorom te sukladno željama krajnjeg korisnika naznačiti usluge koje se raskidaju s postojećim operatorom na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora te rokovi iz točaka 2. i 7. ovog stavka teku iznova.*
6. *Ukoliko se krajnji korisnik očitovao postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, postojeći operator će poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika kojoj će priložiti potpisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom.*
7. *Radnje opisane u točkama 3. do 6. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 2. ovog stavka.*

(3) Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:

1. *na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv i adresa krajnjeg korisnika,*
2. *na jedinstvenoj izjavi nisu navedeni svi brojevi za koje se traži raskid ugovora s postojećim operatorom,*
3. *na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv postojećeg operatora s kojim se raskida pretplatnički odnos,*
4. *na jedinstvenoj izjavi nije zatraženo raskidanje ugovora za sve usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove usluge koje zahtijeva krajnji korisnik,*
5. *na jedinstvenoj izjavi nije naveden naziv i adresa novog operatora,*
6. *na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave,*
7. *jedinstvena izjava je starija od 45 dana.*

Postojeći operator obavijestit će novog operatora o odbijanju najkasnije u roku od dva (2) radna dana od primitka jedinstvene izjave navodeći točan razlog odbijanja.

(4) Jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. Ukoliko postojeći operator u roku iz stavka 2. točke 8. ovog članka nije pribavio potpisano očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obvezan najkasnije istekom navedenog roka poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika.

Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora ne može biti obustavljena.

(5) Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika za krajnje korisnike koji imaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom i/ili su na jedinstvenoj izjavi naznačili da zadržavaju određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora, a u roku od petnaest (15) dana za krajnje korisnike koji nemaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora s postojećim operatorom ili su na izjavi označili da su upoznati s postojanjem obveznog trajanja ugovora te da pristaju platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

Novi operator je obvezan, istovremeno s dostavom, obavijesti o neprihvatanju zahtjeva krajnjeg korisnika, navedenu obavijest dostaviti i postojećem operatoru ukoliko je isti krajnjem korisniku uslugu pružao na vlastitoj infrastrukturi i HT-u kao veleprodajnom operatoru ukoliko je novi operator prethodno već poslao HT-u zahtjev za realizaciju određene veleprodajne usluge.

Ako novi operator ne dostavi potvrdu krajnjem korisniku u navedenim rokovima, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni.

(6) U slučaju potvrde prihvata zahtjeva novi operator je obvezan najkasnije u roku od četrdeset i pet (45) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja penala.

(7) Ukoliko novi operator ne realizira zatraženu uslugu u roku iz stavka 6., novi operator je obvezan, na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika, isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od pedeset (50) kuna za svaki dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade. Na odredbe ovog stavka primjenjuju se rokovi iz članka 50. i 51 ZEK-a.

(8) Krajnji korisnik nema pravo na naknadu za kašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje novi operator nije mogao utjecati ili su iste posljedica radnji treće strane za koje novi operator ne odgovara. Radnjom treće strane neće se smatrati kašnjenje u realizaciji usluga

na veleprodajnoj razini. Novi operator ima pravo od krajnjeg korisnika zatražiti pisanu suglasnost za produljenjem roka iz članka 66. stavka 6. ovog Pravilnika u kojem slučaju se neće primjenjivati odredba članka 66. stavka 7. ovog Pravilnika.

Naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora

Članak 67.

(1) Novi operator ima pravo na naknadu za svaki dan neispunjavanja obveza kod promjene operatora i to u iznosu od pedeset (50) kuna po danu za neispunjavanje obveza u prvih deset (10) dana, a od jedanaestog (11) dana pa sve do ispunjenja obveze sedamdeset pet (75) kuna po danu.

(2) Neispunjavanje obveza kod promjene operatora smatra se dostavljanje jedinstvene izjave izvan roka, pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave iz Dodatka 7. Pogrešno ispunjenom izjavom smatra se izjava na kojoj su pogrešno navedene veleprodajne usluge koje je potrebno raskinuti. Nepotpuno ispunjenom izjavom smatra se izjava na kojoj nedostaje supotpis postojećeg operatora ili na kojoj nisu naznačene sve veleprodajne usluge koje je potrebno raskinuti.

(3) Naknadu iz stavka 1. ovog članka isplaćuje postojeći operator koji je prouzročio neispunjavanja obveza, na temelju zahtjeva novog operatora koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada. Zahtjev se podnosi na mjesečnoj osnovi, najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za neispunjavanja obveza koja su nastala u prethodnom mjesecu.

Specifikacija koju novi operator dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade, mora osobito sadržavati:

- 1. telefonski broj (ukoliko postoji),*
- 2. jedinstveni globalni identifikator (global unique identifier – GUID) (ukoliko je izjava dostavljena putem B2B servisa),*
- 3. ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika,*
- 4. adresa krajnjeg korisnika,*
- 5. datum slanja jedinstvene izjave,*
- 6. datum odgovora postojećeg operatora,*
- 7. podatak je li primijenjen rok iz članka 66. stavka 2. točke 8. i*
- 8. broj dana kašnjenja.*

(4) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, operator može podnijeti prijavu inspektorima elektroničkih komunikacija.

Dosadašnje Poglavlje VIII. Prijelazne i završne odredbe postaje novo Poglavlje IX.

Dosadašnji članak 66. postaje članak 68.

Članak 21.

Dosadašnji Dodatci 1., 2., 3. zamjenjuju se novim Dodacima 1., 2., 3. koji su sastavni dio ovih izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Članak 22.

Dosadašnji Dodatak 5. zamjenjuje se s novim Dodacima 5. i 6. koji su sastavni dio ovih izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Članak 23.

Dodaje se novi Dodatak 7. koji sadrži *Obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom* i sastavni dio ovih izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Članak 24.

Ove izmjene i dopune Pravilnika stupaju na snagu devedeseti (90) dan od dana njihove objave u »Narodnim novinama«.

KLASA: 011-02/13-02/14
URBROJ: 376-04-13-8
Zagreb, 29. studenog 2013.godine

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr.sc. Dražen Lučić

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., 90./11., 133./12. i 80./13.)*

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

Ispunjava pravna osoba
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-mail:
Ovlaštena osoba za zastupanje:

Kontakt osobe:

Podati 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	Naziv		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (što isključuje usluge radiodifuzije)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge u privatnoj pokretnoj mreži (PMR)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge s posebnom tarifom i besplatnog poziva		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga davanja pristupa internetu		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge prijenosa govora putem interneta		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga upravljanja multipleksom u radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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"/>	Usluge u satelitskoj službi		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Izdavanje sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga mobilnog virtualnog mrežnog operatora (MVNO)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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 agencija za poštu i elektroničke komunikacije, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb ili bilo kojim drugim putem ako za isti postoji sigurna provjera identiteta potpisnika.

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

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 s ispravnosti računa (*bill 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.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
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 vezi s ispravnosti računa	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)
	za 99 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
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	%
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 vezi s ispravnošću računa	% u promatranom razdoblju	%
Parametar	Mjera	Statistika
1.8 Vrijeme uspostave internetske usluge	prosječno vrijeme uspostave internetske usluge u promatranom razdoblju	(dani)
1.9 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%
1.10 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 s ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi s 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.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
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 vezi s ispravnosti računa	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s 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.

Izvešće 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 vezi s ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	____%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s 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 ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj 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:

- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- omjer neuspješno prenesenih podataka (*unsuccessful data transmissions ratio*)
- kašnjenje (u jednom smjeru) (*delay (one way transmission time)*).

Tablica 3.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
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
Kašnjenje (u jednom smjeru)	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

OBRAZAC 3.

Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za period: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
3.1 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 u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
3.2 Omjer neuspješno prenesenih podataka	% neuspješno prenesenih podataka	(%)
3.3 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

DODATAK 6.

POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu koji se nalaze u OBRASCU 4. 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 4. 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 4.

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 4.

Izvjешće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu u 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 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

DODATAK 7.

Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

(ispunjava krajnji korisnik)

_____ (naziv, adresa i OIB krajnjeg korisnika) ovime podnosi zahtjev za raskid korisničkog odnosa za dolje navedene usluge na telefonskom priključku _____ (navesti telefonski broj priključka (ako postoji) s predbrojem), ugovorene s postojećim operatorom _____ (navesti naziv postojećeg operatora s kojim se raskida korisnički odnos).

Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom, odnosno koje želi zadržati kod postojećeg operatora (označiti potrebno):

	Zadržavam	Raskidam
Pristup javnoj komunikacijskoj mreži za govornu uslugu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Govorna usluga (promet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Televizija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sve usluge		<input type="checkbox"/>

Pretplatnik dodatno potvrđuje da je obaviješten o potrebi da prigodom raskida ugovora o korištenju usluge pristupa internetu mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa od postojećeg operatora elektroničkih komunikacija, odnosno da može zadržati svoje korisničke račune, sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga).

Pretplatnik ovime izjavljuje da (označiti potrebno):

Raskida sve postojeće korisničke račune za usluge pristupa internetu otvorene pod gore navedenim podacima.

Zadržava sljedeće korisničke račune za uslugu pristupa internetu ugovorene s postojećim operatorom elektroničkih komunikacija, te je za njih spreman snositi buduće troškove: _____ (upisati naziv usluge i korisničko(a) ime(na)). Svi ostali korisnički računi za uslugu pristupa internetu otvoreni pod gore navedenim podacima se raskidaju.

Upoznat je i pristaje podmiriti dugovanja postojećem/im operatoru/ima zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

Pretplatnik daje HT-u svoju suglasnost za zadržavanje njegovog telefonskog broja (u slučaju aktivacije usluge najma korisničke linije).

Pretplatnik daje izričito ovlaštenje novom operatoru _____ (naziv i adresa operatora) da ovu izjavu uputi postojećem operatoru i veleprodajnom operatoru zajedno s Jedinstvenim zahtjevom za veleprodajne usluge.

Potpis podnositelja Izjave

U _____ godine.

Supotpis postojećeg operatora (ispunjava operator)

Krajnji korisnik odustaje od raskida ugovora

Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge

Raskida se (potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida):

važeći ugovor o pružanju usluge putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ID usluge

važeći ugovor o pružanju usluge putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa ID usluge

važeći ugovor o pružanju usluge putem najma korisničke linije

važeći ugovor o pružanju usluge putem predodabira operatora

Potpis postojećeg operatora

U _____ godine.