

KLASA: 011-02/14-04/15
URBROJ: 376-11-14-1
Zagreb, 10. ožujka 2014.

Predmet: Stručno mišljenje u primjeni Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 22. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13, dalje: ZEK) Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) u nastavku daje stručno mišljenje i objašnjenje u primjeni Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11 i 149/13, dalje: Pravilnik).

Članak 66. Pravilnika

Postupak propisan člankom 66. Pravilnika odnosi se na sve operatore koji korisnicima pružaju elektroničke komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži neovisno o tehnologiji koja se koristi za pružanje usluga.

Neprijemljena procedure iz članka 66. Pravilnika na poslovne korisnike koji su korisnici javnih nabava

S obzirom da se postupak iz članka 66. Pravilnika ne primjenjuje za poslovne korisnike koji svoje usluge nabavljaju kroz postupak javne nabave, operator veleprodajne usluge ne smije odbiti zahtjev za veleprodajnu uslugu podnesen za korisnika javne nabave radi ne prilaganja jedinstvene izjave. Kako operator veleprodajne usluge u trenutku zaprimanja veleprodajnog zahtjeva nema podatak o tome radi li se o korisniku javne nabave ili ne, za ove korisnike je umjesto jedinstvene izjave uz zahtjev za veleprodajnu uslugu potrebno dostaviti odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument u skladu s odredbama Zakona o javnoj nabavi.

Članak 66. stavak 2. Pravilnika

U slučaju da je za raskid usluge krajnjem korisniku potrebno raskinuti i veleprodajnu uslugu, ovim stavkom propisuje se obveza postojećeg operatora da na jedinstvenoj izjavi navede veleprodajnu uslugu za koju se traži raskid. Novim obrascem jedinstvene izjave definirano je polje za unos ID-a postojeće parice ili usluge širokopojasnog pristupa.

HAKOM dodatno pojašnjava da se polje za ID usluge (za ULL i NBSA) popunjava samo u slučaju kada postojeći operator želi raskid te usluge. Ukoliko postojeći operator nije ispunio ovo polje (jer mu je veleprodajna usluga i dalje potrebna za pružanje maloprodajne usluge), a novi operator zahtijeva od veleprodajnog operatora veleprodajnu uslugu koja se ne može realizirati na istoj parici (ULL ili NBSA), veleprodajna usluga će se realizirati putem nove parice ukoliko je ista dostupna. U suprotnom će se zahtjev novog operatora odbiti.

Navedeno se primjenjuje isključivo kod realizacije ULL i NBSA usluge jer se usluga WLR i BSA mogu realizirati na postojećoj parici čak i u slučaju više operatora. U slučaju kada operator traži novu paricu, nije potrebna supotpisana jedinstvena izjava o raskidu ugovora s postojećim operatorom jer se s novim operatorom ugovara usluga putem potpuno nove parice.

Članak 66. stavak 3. Pravilnika

Ovim stavkom navode se razlozi za odbijanje davanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika. Obzirom da obrazac jedinstvene izjave kao obvezan podatak koji se mora navesti u izjavi navodi i OIB krajnjeg korisnika, HAKOM daje tumačenje da i nedostatak ili pogrešno navođenje OIB-a krajnjeg korisnika, može predstavljati dodatni razlog za odbijanje davanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika.

Članak 66. stavak 3. točka 4. Pravilnika

U ovoj odredbi navedeno je da će postojeći operator odbiti supotpisati zaprimljenu izjavu u slučaju kada na jedinstvenoj izjavi nije zatraženo raskidanje ugovora za sve usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove usluge koju zahtijeva krajnji korisnik.

U skladu s navedenim, operator veleprodajne usluge ima pravo odbiti veleprodajni zahtjev ukoliko na priloženoj jedinstvenoj izjavi nije zatraženo raskidanje ugovora za sve usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove usluge, odnosno za realizaciju veleprodajnih usluga koje zahtijeva operator.

Članak 66. stavak 4. i članak 67. stavak 3. točka 7. Pravilnika

Ukazujemo na pogrešku u pisanju gdje se odredbe pozivaju na stavak 2. točku 8. članka 66., dok je izvjesno da se radi o točki 7., pa je shodno tome odredbu potrebno primjenjivati na taj način.

Članak 66. stavak 5. Pravilnika

Ovim stavkom propisana je obveza operatora u roku 15 odnosno 30 dana od potpisivanja izjave krajnjeg korisnika, dostaviti korisniku obavijest o prihvaćanju ili neprihvatanju njegova zahtjeva. Nastavno na navedeno, HAKOM pojašnjava da je prihvatljiv svaki način obavještanja kojeg je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, IVR, preporučena pošiljka i sl.). Ukoliko korisnik ugovara uslugu pristupa internetu, člankom 8. Pravilnika je već predviđeno da obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa mora sadržavati adresu elektroničke pošte na koju krajnji korisnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovara usluge pristupa internetu. Ukoliko korisnik ne ugovara uslugu pristupa internetu s novim operatorom, a isti se odluči na e-mail kanal komunikacije za obavijest, mora s korisnikom provjeriti e-mail adresu, što će u slučaju spora biti u mogućnosti dokazati.

Ovim stavkom također je propisano da je novi operator obvezan postojećeg operatora obavijestiti o neprihvatanju zahtjeva krajnjeg korisnika. U pogledu načina na koji se ova obavijest dostavlja, HAKOM pojašnjava da je prihvatljiv svaki način obavještanja kojeg operatori međusobno dogovore.

U slučaju kada novi operator zbog odbijanja veleprodajnog zahtjeva od strane Hrvatskog Telekom d.d. (dalje: HT) obavijesti krajnjeg korisnika o neprihvaćanju njegovog zahtjeva, novi operator ne mora o neprihvaćanju zahtjeva dodatno obavještavati operatora veleprodajne usluge. Međutim, u opisanoj situaciji novi operator je i dalje obvezan o neprihvaćanju zahtjeva obavijestiti postojećeg operatora (uključujući i HT ukoliko je HT postojeći operator krajnjeg korisnika).

Ukoliko novi operator prihvati zahtjev za traženu uslugu te naknadno utvrdi da nije u mogućnosti realizirati traženu uslugu (npr. određene brzine, na određenoj lokaciji itd.), novi operator može raskinuti ugovor s krajnjim korisnikom pri čemu krajnji korisnik neće imati pravo na isplatu naknade za kašnjenje u realizaciji usluge ukoliko se ugovor raskine unutar propisanog roka za realizaciju usluge.

Slučaj kada novi operator zakasni s dostavom obavijesti o prihvatu korisničkog zahtjeva predstavlja valjan razlog za obustavu realizacije usluge, neovisno o tome što nije istekao predviđeni rok za realizaciju usluge. Naime, Pravilnikom je izričito propisano da ne dostavljanje potvrde krajnjem korisniku od strane novog operatora u propisanim rokovima, ima za posljedicu odbijanje, odnosno povlačenje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svih vezanih zahtjeva.

U slučaju kada operator veleprodajne usluge kasni s potvrdom tehničke mogućnosti realizacije veleprodajne usluge, novi operator je obvezan procijeniti koju će obavijest komunicirati krajnjem korisniku te je obvezan snositi posljedice prema krajnjem korisniku za obavijest koju mu je dao.

Članak 66. stavak 6. Pravilnika

Ovim stavkom propisan je rok od 45 dana za realizaciju zatražene usluge krajnjem korisniku. Ako usluga nije realizirana nakon isteka ovog roka, korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja penala.

HAKOM pojašnjava da se ovom odredbom omogućava korisnicima raskid ugovora bez plaćanja penala u razdoblju nakon isteka 45 dana od dana potpisivanja izjave (dakle od proteka roka za realizaciju) pa sve do dana realizacije usluge. Nakon što je usluga korisniku realizirana, kašnjenje u realizaciji ne smatra se osnovom za raskid ugovora bez plaćanja penala. Rok za realizaciju usluge krajnjem korisniku počinje teći od trenutka zaprimanja ispravno popunjene jedinstvene izjave.

Članak 67. stavci 1. i 2. Pravilnika

Ovim odredbama propisani su razlozi zbog kojih novi operator ima pravo na isplatu penala.

Ukoliko krajnji korisnik prelazi s jednog operatora korisnika standardne ponude na drugog operatora korisnika standardne ponude, a postojeći operator korisnik na izjavi navede krivi ID usluge, HAKOM pojašnjava da opisana situacija predstavlja pogrešno ispunjenu izjavu koja ima za posljedicu obvezu isplate penala novom operatoru. Penali se pritom obračunavaju od trenutka isteka roka za dostavu supotpisane jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora do trenutka zaprimanja ispravno supotpisane jedinstvene izjave.

Dodatak Pravilnika – obrazac jedinstvene izjave

U slučaju kada promjena operatora obuhvaća i prijenos broja za seriju brojeva, popis brojeva za koje se traži raskid usluge moguće je navesti u privitku jedinstvene izjave.

U slučaju kada korisnik traži raskid/aktivaciju usluga na više lokacija, dovoljno je ispuniti jednu jedinstvenu izjavu te na istoj navesti adresu sjedišta firme, a u privitku izjave i sve adrese priključaka (lokacije) i sve brojevi po lokacijama za koje se raskida postojeća usluga, odnosno ugovara nova usluga kod novog operatora. U navedenom slučaju je moguće i ispuniti jedinstvenu izjavu za svaku lokaciju/priključak, ovisno o volji operatora.

Korištenje obrazaca jedinstvenih izjava

Pravilnikom je propisano da je izjava starija od 45 dana razlog za odbijanje davanja supotpisa, stoga je u roku 45 dana od dana početka primjene Pravilnika, odnosno najkasnije do 26. travnja 2014. moguće podnijeti jedinstvenu izjavu na starom obrascu. Nakon ovog datuma, postojeći operator ima pravo odbiti supotpis na izjavi koja je podnesena na starom obrascu.

Operator veleprodajne usluge ne smije odbiti jedinstveni zahtjev za aktivacijom veleprodajne usluge nakon 12. ožujka 2014. ukoliko je uz isti priložena supotpisana izjava na starom obrascu.

Danom stupanja na snagu Pravilnika, HT mora iz svojih standardnih ponuda ukloniti stare obrasce jedinstvenih izjava.

Kada je za pružanje usluge krajnjem korisniku potreban prelazak s jedne veleprodajne usluge na veleprodajnu uslugu najma korisničke linije (WLR) pri čemu je potrebno prenijeti broj u mrežu operatora koji pruža uslugu najma korisničke linije, novi operator je obvezan pribaviti suglasnost krajnjeg korisnika da u njegovo ime podnese zahtjev za prijenos broja u mrežu operatora koji pruža uslugu najma korisničke linije. U tu svrhu moguće je dopuniti tekst jedinstvene izjave na način da se spomenuta suglasnost krajnjeg korisnika pribavi na samom obrascu jedinstvene izjave ili na zasebnom obrascu.

Novi operator je obvezan zajedno s veleprodajnim zahtjevom za najam korisničke linije, jedinstvenom izjavom i zahtjevom za prijenos broja, poslati operatoru usluge najma korisničke linije izjavu krajnjeg korisnika da u njegovo ime podnese zahtjev za prijenos broja u njegovu mrežu. Operator koji je obvezan realizirati veleprodajnu uslugu najma korisničke linije unosi zahtjev za prijenos broja u CABP. Zahtjev za prijenos broja popunjava i potpisuje novi operator/njegov prodajni predstavnik, a prije unosa zahtjeva u CABP supotpisuje ga operator koji pruža uslugu najma korisničke linije (primatelj broja).

Usklađenost datuma potpisivanja jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

U pogledu potrebe podudarnosti datuma potpisa jedinstvene izjave i zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u smislu članaka 66. i 67. Pravilnika, relevantan je datum potpisivanja jedinstvene izjave od kojeg se računaju svi propisani rokovi.

Zahtjev za prijenos broja i jedinstvena izjava krajnjeg korisnika

Jedinstvenu izjavu nije potrebno prilagati u CABP uz zahtjev za prijenos broja, te ne prilaganje jedinstvene izjave nije razlog za odbijanje prijenosa broja.

Bez obzira na navedeno, operatori moraju prije unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP provesti postupak iz članka 66. Pravilnika.

U slučaju kada krajnji korisnik koristi usluge od više operatora (npr. korisnik je na HALO usluzi jednog operatora i BSA usluzi drugog operatora, korisnik je na WLR usluzi jednog i BSA usluzi drugog operatora), te se za istog traži prijenos broja iz HT-ove mreže u mrežu novog operatora, HT će na temelju zahtjeva za prijenos broja deaktivirati postojeće veleprodajne usluge.

Sukladno važećem Pravilniku o prenosivosti broja, operator je obvezan bez odgode unijeti u CABP zahtjev za prijenos broja, dakle odmah po primitku supotpisane jedinstvene izjave. Datum primitka supotpisane jedinstvene izjave vidljiv je iz datuma supotpisivanja izjave od strane postojećeg operatora.

Postojeći operator nije u mogućnosti odbiti supotpisati jedinstvenu izjavu ukoliko na njoj ili u njenom privitku nije navedena cijela serija ili VPN grupa za koju se traži raskid usluge, međutim prijenos broja ili aktivacija veleprodajne usluge iz navedenog razloga mogu biti odbijeni.

Raskid usluga – procedure, uvjeti i rokovi

Krajnji korisnik nije obvezan ispunjavati jedinstvenu izjavu ukoliko ne traži raskid usluga s postojećim operatorom ili ako sam raskida uslugu s postojećim operatorom.

Članak 20. Pravilnika kojim je propisan rok od 12 radnih dana u kojem je operator nepokretnih mreža obvezan krajnjem korisniku omogućiti raskid, primjenjuje se u slučaju kad je korisnik samostalno zatražio raskid ugovora kod postojećeg operatora, a ne primjenjuje se u slučaju promjene operatora.

Ovo stručno mišljenje objavit će se na internetskoj stranici HAKOM-a.

RAVNATELJ

mr.sc. Mario Weber