

**KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.**  
**(dalje u tekstu: Optima ili OT)**

**za javnu raspravu o Prijedlogu Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga iz čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama**

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; 90/11; 133/12; 80/13; 71/14, dalje u tekstu: ZEK), dostavlja komentare na objavljeni prijedlog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga iz čl. 34. ZEK-a (dalje u tekstu: Pravilnik) te se u nastavku očituje na način kako slijedi;

**I) Nastavno na odredbu članka 8 stavak 4 kojim je određen sadržaj obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, novu točku 3 Pravilnika koji glasi:**

*„sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavke važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga“*

Optima napominje da bi zbog brojnih opcija koje Pretplatnik može ugovoriti uz osnovni paket usluga, predmetna odredba u praksi mogla dovesti samo do nesuglasja između Pretplatnika i operatora u pogledu iznosa zaduženja koje operator ima pravo naplatiti Pretplatniku, ukoliko isti prilikom prvog ugovaranja, osim osnovnog paketa, želi ugovoriti i korištenje dodatnih usluga i to; dodatne brojne tarifne opcije razgovora prema nepokretnoj i/ili pokretnoj mreži, dodatni STB uređaj, dodatne programske pakete sadržaja, uslugu videoteke i snimalice i dr.

Slijedom toga, a s obzirom da je dosadašnjom odredbom propisano kako se na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa navodi cijena usluge ili naziv stavke važećeg cjenika operatora, a kako, uz obrazac zahtjeva, sastavni dio pretplatničkog ugovora, sukladno članku 41 stavku 4 ZEK-a, čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga te cjenik usluga za koje se ugovor sklapa, prijedlog je Optime zadržati trenutno važeću regulaciju.

Također ukazujemo, Naslovu kako predložena izmjena predstavlja pretjeranu regulaciju obzirom da nije opravdano, a u pojedinim slučajevima niti moguće navesti jednoznačan iznos sveukupne cijene ugovorene usluge, koja bi trebala uz osnovnu cijenu uključiti i sve dodatno ugovorene naknade, što kako je naprijed navedeno, može rezultirati nastankom nesuglasja između Pretplatnika i Operatora.

**II) Nastavno na predloženu odredbu članka 16 stavka 3 Pravilnika koja glasi:**

*„Operator javnih komunikacijskih usluga može izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na zlouporabu korištenja usluge, pri čemu u općim ili posebnim uvjetima korištenja usluge uvjeti privremenog isključenja moraju biti jasno propisani, na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.“*

U pojedinim slučajevima ovisno o broju usluge koje se poziva, mreži operatora ili državi koja se poziva čak i manja količina ostvarenog prometa može predstavljati veliki rizik za operatora s obzirom na njenu protuvrijednost u kunama, Optima drži kako je nužno operatorima omogućiti da u slučaju sumnje na zlouporabu korištenja usluge odrede osim rizične količine ostvarenog prometa i rizičnu vrijednost u kunama kao razlog za privremeno isključenje.

Slijedom navedenog, prijedlog je Optime dopuniti predloženu odredbu na način kako slijedi;

*„Operator javnih komunikacijskih usluga može izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na*

*zlouporebu korištenja usluge, pri čemu u općim ili posebnim uvjetima korištenja usluge uvjeti privremenog isključenja moraju biti jasno propisani, na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa i/ili novčana vrijednost predstavlja razlog za privremeno isključenje."*

### **III) Nastavno na predloženu odredbu članka 66 stavka 5 Pravilnika koja glasi:**

*„Ukoliko se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, postojeći operator obavezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.“*

Optima ističe kako je istu nužno uskladiti sa novom odredbom članka 66 stavka 3 Pravilnika sukladno kojoj se za svaki fizički priključak ispunjava zasebna jedinstvena izjava. Naime, u VPN seriji mogu biti sadržani brojevi koje se nalaze na dva zasebna fizička priključka, u kojem slučaju je krajnji korisnik u obvezi ispuniti dvije jedinstvene izjave. Slijedom navedenog, radi izbjegavanja nastanka poteškoća u primjeni i jednoznačnog tumačenja postupka promjene operatora od strane svih operatora pa i krajnjeg korisnika, prijedlog je Optime uskladiti odredbu na način kako slijedi;

*„Ukoliko se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz na jednom fizičkom priključku, a postojeći operator utvrdi da nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza sa jednog fizičkog priključka, postojeći operator obavezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza sa tog fizičkog priključka.“*

### **IV) Nastavno na predloženu odredbu članka 66 stavka 6 Pravilnika kojom su određeni razlozi odbijanja supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave, Optima ističe kako je nužno radi usklađivanja sa usuglašenim razlozima odbijanja između operatora od 10.11.2014., izvršiti dopunu razloga navedenog u stavku 6 točki 5, na način da u slučaju kada su na jedinstvenoj izjavi navedeni pogrešni brojevi ili brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka omogućiti postojećem operatoru da odbije supotpis takove jedinstvene izjave.**

Slijedom toga predlažemo dopunu točke 5. stavka 6 članka 66 Pravilnika na način kako slijedi;

*„na jedinstvenoj izjavi su navedeni pogrešni brojevi ili brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka“*

Optima i ovdje još jednom podsjeća HAKOM kako je trenutno Pravilnikom propisani postupak promjene operatora izazvao velike poteškoće u primjeni koje su otežale i produžile postupak promjene operatora što je pak rezultiralo nezadovoljstvom svih uključenih strana, osobito krajnjih korisnika. Kroz više Stručnih mišljenja pokušalo se ispraviti i dopuniti odredbe važećeg Pravilnika za koje odredbe je većina operatora na javnoj raspravi i sastanku, koji su prethodili donošenju posljednjih izmjena ukazivali na nepotpunost, nedosljednost i neusklađenost odredbi Pravilnika sa ostalim podzakonskim propisima (osobito sa Pravilnikom o prenosivosti broja) te ostalim važećim posebnim propisima (osobito Zakonom o zaštiti potrošača). No, nakon što je HAKOM uvidio da bez zajedničke inicijative svih uključenih strana, osobito operatora koji postupak promjene operatora i primjenjuju u praksi, ne može donositi podzakonske propise održano je više radionica u HAKOM-u te kojom prilikom smo izvijestili HAKOM o među operatorima usuglašenim razlozima odbijanja i postupanju operatora prilikom odbijanja supotpisa jedinstvene izjave. Dakle, i sami operatori su sjeli za stol i dogovorili kako će postupati sa jedinstvenom izjavom.

### **V) Nastavno na predloženu odredbu članka 66 stavka 7 Pravilnika koja glasi:**

*„U slučaju odbijanja jedinstvene izjave postojeći operator je obavezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom korisniku iz svog sustava.“*

Optima i ovdje opet radi usklađenja sa trenutnim razlozima odbijanja supotpisa izjave te usuglašenim postupanjem operatora prilikom odbijanja supotpisa jedinstvene izjave na kojoj je pogrešno naveden OIB predlaže dopunu predmetne odredbe na način kako slijedi;

*„U slučaju odbijanja jedinstvene izjave postojeći operator je obavezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom krajnjem korisniku iz svog sustava, osim u slučaju iz točke 2. stavka 6 ovog članka.“*

Dodatno, ukazujemo HAKOM-u kako je Zapisnikom sa sastanka o jedinstvenoj proceduri od 22.09.2014. (str. 2 -zadnji paragraf) određeno da je OIB osnovni podatak za identifikaciju korisnika podnositelja izjave te operatori stoga u slučaju kada nije naveden ili je pak pogrešno naveden OIB ne dostavljaju drugom operatoru ispravan OIB. Dakle riječ je o osobnom podatku i primjeni Zakona o zaštiti osobnih podataka.

## **VI) Nastavno na odredbu članka 66 stavka 9 Pravilnika koja glasi:**

*„Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 sati prije promjene operatora samo u opravdanim okolnostima “*

Optima napominje kako je nužno nedvojbeno propisati koje su to opravdane okolnosti, a sve radi zadovoljenja načela regulatorne predvidljivosti odnosno transparentnosti regulacije. Slijedom toga, ukazujemo HAKOM-u kako u slučaju otkazivanja zahtjeva za prijenos broja sukladno Pravilniku o prenosivosti broja realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena. Dakle, i nakon što je postupak pribavljanja jedinstvene izjave okončan i postojeći operator, kao davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja od strane novog operatora, kao primatelja broja, te istog prihvatio, u praksi ipak dolazi do obustave prijenosa broja i realizacije usluga kod novog operatora.

Dakle, u slučaju da je novi operator obavijestio postojećeg operatora kako je krajnji korisnik iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača, a što je navedeno i u samom prijedlogu novog ujedinjenog obrasca na drugoj stranici, u praksi dolazi do obustave promjene operatora odnosno prijenosa broja i realizacije usluge od strane novog operatora.

Također, i u slučaju kada se nisu ispunili svi tehnički uvjeti za realizaciju novo ugovorene usluge dolazi u praksi do obustave promjene operatora. Navodimo primjer - novi operator nas je kao postojećeg operatora znao naknadno, nakon što je zaprimio supotpisanu izjavu, obavijestiti da ipak nema tehničke mogućnosti za spajanje korisnika jer je veleprodajni operator odbio zahtjev novog operatora za pružanjem veleprodajne usluge, i to iz razloga propisanih odgovarajućom Standardnom ponudom (npr. nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže).

Slijedom navedenog, a s obzirom da u praksi postoje dva slučaja kada novi operator zahtjeva od postojećeg operatora da obustavi realizaciju usluge odnosno promjenu operatora predložemo dopuniti predmetnu odredbu na način kako slijedi;

*„Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 sati prije promjene operatora, i to u slučaju kada je novi operator obavijestio postojećeg da je krajnji korisnik iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača, te u slučaju kada novi operator obavijesti postojećeg operatora o tehničkoj nemogućnosti realizacije usluga.“*

## **VII) Nastavno na predloženu odredbu članka 66 stavka 10 Pravilnika koja glasi:**

*„Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obavezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od dvadeset (20) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika.“*

Optima napominje kako je na drugoj stranici ujedinenog obrasca navedena obveza novog operatora sukladno kojoj je isti obvezan u potvrdi prihvata navesti i datum prijenosa broja. Međutim, u slučaju kada davatelj broja, kao postojeći operator, još nije prihvatio zahtjev za prijenos broja novi operator, kao primatelj broja, nema točan datum prijenosa broja. Dakle, ako u postupku prijenosa broja nije usuglašen datum prijenosa broja novi operator ne bi smio biti u obvezi navođenja datuma prijenosa broja u potvrdi prihvata koju dostavlja krajnjem korisniku. Slijedom navedenog, Optima drži kako je nužno u tom dijelu nadopuniti ujedineni obrazac te regulirati ovu iznimnu situaciju.

Također, a s obzirom da je Stručnim mišljenjem HAKOM-a u primjeni Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a od 10.03.2014. HAKOM zauzeo stav da je prihvatljiv svaki obavještanja kojeg je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronička pošta, IVR, preporučena pošiljka i sl.), prijedlog je Optime dopuniti predmetnu odredbu na način kako slijedi;

*„Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od dvadeset (20) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika. Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator mora dostaviti krajnjem korisniku na dokaziv način i to bilo pisanim putem ili sredstvima daljinske komunikacije.“*

#### **VIII) Nastavno na predloženu odredbu članka 66 stavka 11 Pravilnika koja glasi:**

*„Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.*

Optima ističe kako je načelno suglasna sa predloženom odredbom no drži da je istu nužno doraditi radi usklađivanja sa postojećom praksom. Naime, davanje obavijesti postojećem operatoru moguće je izvršiti i putem CABP-a koju vodi HAKOM kao i putem B2B komunikacije koju veleprodajni operator dostavlja postojećem operatoru (npr. deaktivacija veleprodajne usluge). U slučaju kada će novi operator pružati uslugu krajnjem korisniku putem vlastite infrastrukture, obavijest o uspješnoj realizaciji usluge postojećem operatoru dostaviti će putem elektroničke pošte na odgovarajuću službu. Slijedom navedenog, nužno je doraditi predmetnu odredbu i uskladiti je sa postojećem procedurom i Standardnim ponudama HT-a.

#### **IX) Nastavno na sadržaj novog ujedinenog obrasca jedinstvene izjave i zahtjeva za prijenos broja, Optima drži da je isti nužno dopuniti odnosno doraditi na način kako slijedi;**

- u polje ID usluge navesti: ID usluge postojećeg operatora
- u polju kojom se navodi naznaka adrese e-pošte omogućiti upis adrese e-pošte

Dodatno, a imajući u vidu i činjenicu kako je ipak riječ o dvije trenutno različite procedure koje su regulirane kroz dva različita Pravilnika, Optima predlaže da se sadržaj ujedinenog obrasca jedinstvene izjave i zahtjeva za prijenos broja definira na zajedničkoj radionici HAKOM-a i operatora.

**Slijedom navedenog, uzimajući u obzir činjenicu kako je postupak promjene operatora i postupak prijenosa broja u nepokretnoj mreži usko vezan, nužno uskladiti vrijeme stupanja na snagu Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a i Pravilnika o prenosivosti broja, a sve radi zadovoljavanja načela transparentnosti i regulatorne predvidljivost propisanih čl. 5. ZEK-a te izbjegavanja nastanka pravne nesigurnosti koja može izazvati dalekosežne posljedice.**

**OT-Optima Telekom d.d.**