

Zagreb, 30. siječnja 2015.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge izmjena prijedloga Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Prijedlog pravilnika).

S obzirom na obuhvat izmjena u odnosu na važeći Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/11, NN 149/13 i NN 84/12, dalje u tekstu: Pravilnik), te izrazit utjecaj odredbi Prijedloga pravilnika na poslovanje operatora i cijelu industriju elektroničkih komunikacija, ovim putem izražavamo želju i zamolbu da HAKOM detaljno analizira ovdje u nastavku priložene komentare i pripadajuću argumentaciju, te da, prije donošenja konačnog teksta Pravilnika, odredi i dodatni rok za davanje očitovanja zainteresiranih strana na zaprimljena mišljenja, primjedbe i prijedloge, u cilju donošenja teksta predmetnog propisa, koji će biti objektivna, izvršiva u razumnim rokovima, te u cilju stvarne zaštite prava korisnika, ali i prava operatora elektroničkih komunikacija, sukladno iskustvima i referencama iz zemalja EU.

Detaljni komentari na Prijedlog pravilnika, te dodatne izmjene predložene od strane Vipneta su kako slijedi:

Posebni uvjeti korištenja „Opći uvjeti poslovanja - članak 7. stavak (3).“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti tekst tako da glasi:

„(3) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga moraju sadržavati datum objave, datum od kojeg se primjenjuju, datum do kojeg se primjenjuju ako se radi o vremenski ograničenoj ponudi, jasan opis usluge te, ukoliko postoji takvo ograničenje, jasno navedenu količinu prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu ako ista nije opisana u cjeniku usluga.“

Komentar:

Predlažemo izmjenu predloženog teksta nove odredbe tako da se osigura mogućnost da posebni uvjeti korištenja ne moraju u svakom slučaju sadržavati krajnji datum do kojeg se isti primjenjuju. Naime, u slučajevima promotivnih ponuda završni datum primjene će biti moguće definirati, ali u slučajevima primjene na stalne ponude, uvjeti korištenja će se primjenjivati sve dok postoji zadnji korisnik koji je ugovorio tarifu koja je opisana u posebnim uvjetima korištenja, a to nije moguće predvidjeti. Nadalje, vezano za promet koji je uključen u mjesečnu naknadu, isti bi trebalo moći definirati u cjeniku usluga kao sastavni dio vezano za cijenu korištenja tarife, i smatramo da bolja opcija navoditi podatke o uključenom prometu u cjenik nego u posebne uvjete korištenja, pa stoga predlažemo da se operatorima omogući opcija izbora da li će detaljne podatke o uključenom prometu navoditi u cjeniku usluga ili u posebnim uvjetima korištenja.

Podaci na zahtjevu „Pretplatnički ugovor - članak 8. stavak (4) točka 3.“

PRIJEDLOG:

Zadržati postojeću odredbu

Komentar:

Smatramo da je potrebno zadržati mogućnost izbora da se na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa navodi cijena usluge, ili da se navedu nazivi stavaka cjenika koje su primjenjive na zahtjevu. U prvom redu zato što je moguć velik broj različitih slučajeva i situacija kod korištenja pojedine tarife, opcija i ostalih dodatnih usluga, u pogledu naknada koje će se obračunati na računu. Različite naknade se mogu primjenjivati u različitim vremenskim periodima (npr. početni popust tri mjeseca nakon čega se primjenjuje puna cijena), korisnik može naknadno ugovoriti dodatne tarifne opcije za koje se neće promijeniti zahtjev za sklapanje pretplatničkog odnosa, korisnik može ugovoriti kupnju uređaja na rate koje će biti prikazane na računu ali ne i na zahtjevu, korisnik može koristiti roaming usluge cijene kojih su opsežne i nemoguće ih je sve pobrojiti na zahtjevu, za prvi račun naknade će biti obračunate razmjerno broju dana korištenja usluge itd.

Želimo naglasiti da je moguće mnoštvo drugih situacija koje će dovesti do toga da iznos koji bi se upisivao na zahtjev neće odgovarati iznosu koji će biti zaračunat za potrošnju na računu jer isti ovisi o tome koje usluge se koriste i u kojem opsegu. Smatramo da je podatak o cijeni na samom obrascu vrlo koristan ali nije primjenjiv za usluge koje se ne naplaćuju u nepromijenjenom iznosu neovisno o korištenju, pa stoga navođenje cijene na zahtjev ne bi trebalo biti obvezno. Smatramo da je neizbježno da korisnik bilo kakvu kontrolu potrošnje obavlja prvenstveno putem računa i detaljnog ispisa poziva, a ne putem cijene na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Također napominjemo da će pretplatnik prilikom podnošenja zahtjeva na prodajnom mjestu dobiti i izvadak relevantnog dijela cjenika u kojem će biti navedene naknade i cijene, te uvjete korištenja iz kojih će moći razabrati sve dodatne detalje vezano za cijene, a koji dokumenti su sastavni dio ugovora i obvezni su dio dokumentacije koju korisnik mora zaprimiti.

U obzir treba uzeti i činjenicu da se sve više ugovora sklapa putem sredstava daljinske komunikacije tako da primjena papirnato g obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i uvrštavanje dodatnih podataka na zahtjev ima sve manji značaj za sve veći broj korisnika.

Osiguravanje ispravnog rada opreme „Pretplatnički ugovor - članak 8. stavak (12)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti prvu rečenicu tako da glasi:

„(12) U slučaju kad operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kroz najam, isti je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo razdoblje trajanja pretplatničkog ugovora.“

Komentar:

Smatramo da je potrebno pojasniti u kojem slučaju se radi o obvezi operatora da osigura ispravan rad terminalne opreme, a to je kada se u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži oprema daje putem najma i zaračunava na računu, tj. kada krajnji korisnik ne kupuje tu opremu.

Ograničavanje uporabe uređaja u pokretnoj mreži „Pretplatnički ugovor - članak 8. stavak (13)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti tekst tako da glasi:

„(13) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ima pravo ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže ako se uređaj prodaje uz tarifu ili unutar prepaid paketa. Operator je obvezan na zahtjev korisnika, u roku 15 dana i bez naknade omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama u slučaju prijenosa broja odnosno raskida ugovora bez prijenosa broja. Operator će posebno voditi računa da se korištenje uređaja u ostalim mrežama krajnjem korisniku omogući najkasnije u trenutku prijenosa broja.

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

U slučaju objektivnih tehničkih poteškoća u pružanju usluge omogućavanja korištenja uređaja u drugim mrežama, na primjer ukoliko više ne postoji proizvođač, ako ne postoji ugovorni odnos, ako nije dostupna programska ili tehnička podrška, operatori nisu obvezni pružiti uslugu, što će detaljno propisati u posebnim uvjetima korištenja.“

Komentar:

Smatramo da prijedlog HAKOM-a da se u svakom slučaju mora pružiti usluga otključavanja uređaja, odnosno da operatori faktično ni ne bi smjeli zaključavati uređaje, nije razmjernan i da nije prilagođen situaciji na tržištu, te da isti utječe na maloprodajne ponude operatora i na tržišno natjecanje na tržištu.

Obveza otključavanja uređaja neovisno o tome da li se provodi raskid ugovora, imati će negativan utjecaj na rast udjela pametnih telefona čemu svako društvo suvremene digitalne ekonomije teži.

Činjenica je da je hrvatsko tržište, tržište s velikim subvencijama na uređaje u pokretnoj mreži, te da operatori ne ostvaruju povrat na ulaganja u nabavku uređaja, tako da problematiku korištenja uređaja treba gledati povezano s trajanjem ugovornog odnosa i naknadama koje se naplaćuju za tarifu, kao ukupnost ponude operatora za vlastitog korisnika. Ponuda uređaja sa sklapanjem ugovora, trenutno se kreira za korisnika koji ugovara obvezno trajanje ugovora i pristaje koristiti usluge u jednoj mreži na određeno vrijeme. Nesporno je da je cijena uređaja koji funkcioniraju na jednoj mreži povoljnija od cijena uređaja koji nemaju takvo ograničenje, odnosno da je subvencija veća.

Također je nesporno da su na tržištu, i kod operatora i kod drugih trgovaca dostupni uređaji koji nisu vezani za jednu mrežu pa za korisnike već postoji mogućnost izbora takvih uređaja, što je po nama u razmatranju ove problematike važna činjenica koju je potrebno razmotriti u smislu utjecaja na druge trgovce koji prodaju uređaje. Na tržištu isto tako postoji i ponuda uređaja koji funkcioniraju s više SIM kartica.

Otvaranje mogućnosti korištenja uređaja u svim mrežama u značajnoj mjeri bi utjecalo na oblike ponude usluga u mobilnoj mreži, i na raznolikost ponude uređaja, te se na koncu vrlo vjerojatno ne bi ostvarile pogodnosti za krajnje korisnike, jer bi se ograničilo tržišno natjecanje između operatora u vezi ponude uređaja i različitosti koja evidentno trenutno postoji na tržištu.

Ne smije se nikako zanemariti vrlo bitna činjenica da se svaki operator zasebno angažira i po pitanju resursa i troškovne strane u postupku ugovaranja posebnih uvjeta s proizvođačima pojedinih najcjepjenijih brandova i tipova mobilnih uređaja, u svrhu ostvarivanja određene marketinške prednosti. Predloženim uvođenjem otključavanja mobilnih uređaja jednostrano se ukidaju sve navedene pretpostavke slobodne tržišne utakmice, te bi takvom obavezom operatori koji su uložili izniman angažman i podnijeli određene visoke troškove sklapanja takvih ugovora s proizvođačima ili dobavljačima bili dovedeni u poslovno „nepravedan“ položaj, što u konačnici može imati za posljedicu nestajanje posebnih ponuda najcjepjenijih brandova i tipova mobilnih uređaja.

Sa stajališta Vipneta smatramo potrebnim i dovoljnim da se regulira postupak tzv. otključavanja uređaja, pravovremeno, kako isti ne bi bio prepreka kod promjene operatora, a da se zadrži mogućnost prodaje tzv. zaključanih uređaja od strane operatora.

Svaki operator slobodan je samostalno odlučiti što će nuditi u svojoj ponudi, te je korisnik slobodan napraviti izbor, a usluga otključavanja uređaja korisniku će biti dostupna i u ostalim situacijama po komercijalno ponuđenoj razumnoj cijeni.

Stoga predlažemo da se obveza otključavanja uređaja redefinira na način da su operatori obvezni otključati uređaj u slučaju prijenosa broja kako bi spriječili da se isto koristi kao otegotna okolnost za korisnika kada korisnik odluči promijeniti operatora, ili ako prijenosa broja nema a ugovor se raskida, u roku 15 dana od zahtjeva korisnika.

Ne vidimo stvarnu tržišnu potrebu, da korisnici koriste usluge više operatora i neprestano mijenjaju SIM kartice na jednom uređaju, zbog čega bi na cjelokupnom tržištu trebalo zabraniti zaključavanje uređaja.

Želimo ponovno istaknuti činjenicu je da je hrvatsko tržište izrazito specifično, s velikim subvencijama na uređaje u pokretnoj mreži, te da operatori ne ostvaruju povrat na ulaganja u nabavku uređaja.

Ako se od strane HAKOM-a utvrdilo da postoje određene poteškoće u postupku otključavanja uređaja, otvoreni smo za razgovor u smislu iznalaženja načina kako ih riješiti na alternativni način.

Molimo HAKOM da uvaži situacije kada iz objektivnih razloga nije moguće pružiti uslugu otključavanja uređaja, koje bi svaki operator u suradnji sa HAKOM-om opisao i objasnio u uvjetima korištenja usluge. U slučaju potrebe možemo dostaviti detalje oko takvih slučajeva, s kojima se susrećemo u praksi.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu „Sklapanje ugovora putem interneta – članak 9.“

PRIJEDLOG:

Promjena naslova članka 9. tako da glasi:

„Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu“

Komentar:

Smatramo da je Prijedlogom pravilnika potrebno urediti tematiku sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, i ugovora sklopljenih na daljinu, a ne samo ugovora sklopljenih putem interneta.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu „Sklapanje ugovora putem interneta – članak 9. Stavak (2)“

PRIJEDLOG:

Izmjena teksta tako da glasi:

„(2) Operator mora krajnjem korisniku bez odgode dostaviti potvrdu na trajnom mediju (koji uključuje elektroničku poštu ili SMS poruku) o sklopljenom ugovoru s naznačenim informacijama o ugovorenoj javnoj komunikacijskoj usluzi te o pravu na raskid ugovora, poštujući pri tom odredbe posebnih zakona.“

Komentar:

Smatramo da je postojeću odredbu potrebno izmijeniti jer se sukladno odredbama posebnog zakona, potrošaču dostavlja potvrda o sklopljenom ugovoru, a ne o zaprimanju zahtjeva.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu „Sklapanje ugovora putem interneta – članak 9. Stavak (3)“

PRIJEDLOG:

Dodavanje rečenice koja glasi:

„Provjera identiteta se vrši prikupljanjem osobnih podataka uključujući OIB i podatak o broju i mjestu izdavanja osobnog identifikacijskog dokumenta, bez potrebe da se prikupljaju preslike dokumenata. Vlastoručni potpis potrošača u pravilu nije potreban, ali se može tražiti od potrošača prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija.“

Komentar:

Smatramo da je potrebno pobliže odrediti kako se provodi identifikacija kod ugovora sklopljenih putem sredstava daljinske komunikacije i odrediti potrebu za potpisivanjem dokumentacije od strane potrošača prilikom sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca. Prema našem mišljenju, nužno je od potrošača prikupiti podatak o OIB-u i o identifikacijskom dokumentu, kao minimalnu mjeru za sprječavanje zlouporaba, te odrediti da li je za sklapanje ugovora potreban vlastoručni potpis potrošača.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu „Sklapanje ugovora putem interneta – članak 9.“

PRIJEDLOG:

Dodavanje novog stavka (4) tako da glasi:

„(4) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora potrošaču.“

Komentar:

Smatramo da je u cijelom pravilniku potrebno preciznije opisati postupka sklapanja ugovora na daljinu i posebno sklapanja ugovora telefonskim putem, te utvrditi na koji se način u slučaju takvog sklapanja ugovora mijenja procedura iz članka 66. Pravilnika, kako bi se uskladio postupak promjene operatora i postupak sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca. Posebno je potrebno odrediti u kojem trenutku se ugovor smatra sklopljenim od kojeg trenutka potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora u roku 14 dana.

Privremeno isključenje „Pretplatnički ugovor - članak 16. novi stavak (3)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti tekst tako da 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 predstavljaju razlog za privremeno isključenje.“

Komentar:

Razumijemo namjeru HAKOM-a da se uvjeti privremenog isključenja jasno definiraju, no smatramo da je slučaj zlouporaba potrebno promatrati izdvojeno. Kod zlouporaba se radi o situacijama koje nisu predvidljive i svaka je specifična na svoj način, te se svaka sumnja na zlouporabu posebno analizira prije nego se donosi odluka o privremenom isključenju. U tom smislu funkcioniraju i posebni odjeli unutar organizacije operatora koji se bave tom problematikom. Vezano za navođenje količine ostvarenog prometa, ista nije isključiv i jedini kriterij kod donošenja odluke o privremenom isključenju zbog zlouporabe, tako da navođenjem količine prometa nećemo moći jasno urediti potpune kriterije.

No postavljamo ključno pitanje da li je u slučajevima planiranih zlouporaba, koje se uglavnom očituju u nanošenju financijske štete operatorima, uopće potrebno unaprijed definirati precizno određene kriterije za isključenje, tako da **potencijalni korisnici koji bi s namjerom vršili zlouporabe imaju unaprijed dostupne informacije s kojima mogu manipulirati.**

Naše je mišljenje da bi to svakako trebalo izbjeći, odnosno da su **dovoljni općeniti kriteriji za isključenja**, tako da operator može zadržati pravo poduzimanja određenih koraka prema korisniku ako postoji osnovana sumnja da bi nastavkom korištenja usluga nastala financijska šteta koja se ne bi mogla nadoknaditi od korisnika.

Smatramo da eventualni problem s oglašavanjem usluge i njenim stvarnim karakteristikama, ako je to bio uzrok promjene ove odredbe, moguće adresirati na drugi način kao zavaravajuću ili nepoštenu poslovnu praksu, kako se korisnici ne bi doveli u situaciju da ugovore uslugu temeljem nepreciznih informacija prodavača, a da bi slučajeve rješavanja stvarnih zlouporaba trebali zadržati u postojećem okviru.

Rok za raskid ugovora u pokretnoj mreži „Raskid pretplatničkog ugovora – članak 20. stavak (3) druga točka“

PRIJEDLOG:

Predlažemo promjenu druge točke tako da glasi:

„kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od sedam radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen.“

Komentar:

Promjenu predlažemo kako bi se omogućio primjeren rok za obradu zahtjeva u slučaju da se zahtjev za raskid zaprima pisanim putem poštanskom pošiljkom, i kako bi se izvršilo određeno usklađivanje s rokom od 12 radnih dana koji se primjenjuje za nepokretnu mrežu. Smatramo da je postojeći rok od 1 radnog dana prekratak da bi osigurao potrebno vrijeme za obradu zahtjeva i provjeru identiteta podnositelja zahtjeva.

Posebno imajući u vidu rokove raskida ugovora koji se primjenjuju u slučaju prijenosa broja (3-5 radnih dana te odgodu od 10 radnih dana za obradu zahtjeva slučaju postojanja ugovorne obveze) smatramo da je potrebno produžiti postojeći rok od 1 radnog dana na najmanje 7 radnih dana.

Računi pretplatnika „Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevarena u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži - članak 24. stavak (1) točka 1.“

PRIJEDLOG:

Predlažemo promjenu druge rečenice tako da glasi:

„U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoren paket usluga realiziran putem različitih priključnih točaka, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke.“

Komentar:

Predlažemo pojasniti navedenu rečenicu u smislu da se upozorenje o povećanoj potrošnji daje za sve usluge koje su realizirane na zasebnom priključku (tj. jedna obavijest za 2D paket u nepokretnoj mreži, odvojena obavijest za svaki SIM u pokretnoj mreži) koje se obračunavaju na zajedničkom računu, kako ne bi doveli u pitanje da je obavijest dati za usluge unutar istog priključka (npr. odvojeno za telefonsku uslugu i za Internet unutar jednog 2D paketa na istoj priključnoj točki).

Probno razdoblje korištenja „Obveze operatora – članak 33. Stavak (2)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo dodati rečenicu koja glasi:

„Probna SIM kartica može biti aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (prepaid).“

Komentar:

Vezano za zahtjev za probno razdoblje korištenja usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži predlažemo da se operatoru koji dodjeljuje SIM karticu dozvoli mogućnost da SIM kartica bude aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (*prepaid*). Smatramo da time ne utječemo na pravo krajnjeg korisnika da izvrši testiranje funkcionalnosti i dostupnosti usluge.

Trajanje korisničkog odnosa „Unaprijed plaćene usluge, računi korisnika – članak 36. stavak (2)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo promjenu druge rečenice tako da glasi:

„Trajanje korisničkog odnosa iz stavka 1. ovog članka, nakon aktivacije ili nadopunjavanja novčanog iznosa računa unutar kojeg korisnik ima pravo na dolazni promet te na pozive prema brojevima hitnih službi i službi za korisnike, ne smije biti kraće od 6 mjeseci.“

Komentar:

Suglasni smo s prijedlogom definiranja trajanja korisničkog odnosa ali s obzirom na mogućnost primanja dolaznog prometa, te poziva prema hitnim službama i brojevima službe za korisnike. Smatramo da prijedlog za omogućavanje mogućnosti ostvarivanja svih vrsti odlaznih poziva u trajanju 6 mjeseci nije razmjeran iznosu kojim se nadopunjava korisnički račun i nema podloge u razumnom i standardnom ponašanju kod korištenja usluga, te nam je neprihvatljiv.

Regulacijom valjanosti računa izravno se utječe na maloprodajno tržište i tržišnu utakmicu između operatora na način da se eliminira jedan element za razlikovanje operatora.

Smatramo da HAKOM može potaknuti operatore da revidiraju rokove valjanosti računa ali da ne bi smio putem pravilnika intervenirati izravno izjednačavajući uvjete svim operatorima.

Smatramo da niti jedan operator ne smije biti onemogućen da samostalno određuje iznose za nadoplatu korisničkog računa, i razdoblje valjanosti računa, te da takvom ponudom utječe na odluku krajnjeg korisnika kojeg pružatelja usluge će izabrati.

Smatramo da moguća regulacija, isto tako može imati i negativne posljedice za korisnike s obzirom na dostupnost različitih iznosa s kojima je moguća nadopлата računa, pa je time vrlo neizvjesno da li bi predloženom regulacijom korisnici u konačnici ostvarili pogodnosti ili bi im se smanjila mogućnost izbora.

Kod unaprijed plaćene (prepaid) usluge, korisnik zaista nije vezan uz postojećeg operatora i promjenu operatora može ostvariti u roku 3 radna dana, uz pravo povrata neiskorištenog iznosa na korisničkom računu i pravo tzv. „otključavanja“ uređaja.

Ako razmotrimo element standardnog obrasca korištenja usluga, opravdano je imati različitost trajanja korisničkog računa ovisno o iznosu nadoplate računa, odnosno nije razvidno zašto bi nadopлата računa od npr. 15 i 200kn trebala imati istu valjanost računa, s obzirom da se manji iznos opravdano očekuje utrošiti u puno kraćem vremenu.

Ako usporedimo prepaid usluge s pretplatničkim tarifama, u pravilu su troškovi korištenja prepaid usluga veći, te se za isti iznos usluge iskoriste u manjem opsegu, pa ako uzmemo da je minimalna razina mjesečne potrošnje za pretplatničku tarifu reda veličine 50 kuna, nerazmjerno je odrediti da prepaid usluga nadoplaćena bonom od 50 kn traje šest mjeseci.

Nadalje, korisnik kojemu je istekla valjanost računa, ili je iskoristio vrijednost iznosa računa, ima mogućnost korištenja dodatnih usluga koje mu omogućavaju reaktivaciju računa produljenjem roka valjanosti, nadoplatom računa kreditnim iznosom, ili slanjem SMS poruke drugom korisniku da uputi poziv na njegov broj.

S obzirom na navedeno, ne vidimo realnu osnovu da se određuje razdoblje valjanosti korisničkog računa uz omogućavanje svih vrsti odlaznih poziva na određeni rok, i smatramo da je isto potrebno prepustiti tržištu i nadmetanju operatora da privuku korisnika posebnošću svoje ponude.

Pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa „Unaprijed plaćene usluge, računi korisnika – članak 36. stavak (6)“

Komentar:

Dajemo punu podršku promjeni predloženoj od strane HAKOM-a u cilju konačnog razjašnjenja i sprječavanja daljnjih pogrešnih i zlonamjernih tumačenja dosadašnje odredbe.

Minimalne brzine internetske usluge „Obveze operatora - članak 37. stavak (1)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo da stavak glasi:

„(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u cjeniku usluga ili u posebnim uvjetima korištenja navesti minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu.“

Komentar:

Predlažemo da se u pogledu obveze da se brzine navode u pretplatničkom ugovoru, što je širok pojam, precizira da se minimalne brzine navode u cjeniku usluga ili u posebnim uvjetima korištenja.

Način određivanja minimalne brzine „Obveze operatora - članak 37. stavak (5)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo da se radi pojašnjenja doda rečenica koja glasi:

„Navedeno ne isključuje mogućnost da različiti maloprodajni paketi imaju iste minimalne i maksimalne brzine, odnosno minimalna brzina višeg paketa ne mora uvijek biti veća ili jednaka maksimalnoj brzini nižeg paketa.“

Komentar:

Smatramo da je potrebno pojasniti kako operator nije obvezan planirati pakete na način da imaju različite minimalne i maksimalne brzine, kako bi se moglo odrediti koji je paket niži a koji je viši, već je dozvoljeno da različiti paketi imaju iste raspone brzina.

Novi modeli autorizacije pružanja SMS/MMS usluga s posebnom tarifom „Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge - članak 48. stavak (13)“

PRIJEDLOG:

Dodati novi stavak (13) koji glasi:

„Iznimno, pojedine odredbe ovog članka ne primjenjuju se ako mrežni operator vrši autorizaciju pojedine naplate ili autorizaciju sukcesivne naplate usluga tj. kada korisnik potvrđuje namjeru korištenja mrežnom operatoru, u kojim slučajevima je dopušteno slanje autorizacijskog pristanka korisnika putem SMS/MMS poruke sa/na različit broj u odnosu na broj putem kojeg se isporučuje ili obavlja usluga.“

Komentar:

Smatramo da je potrebno da HAKOM prepozna i ne zapriječi mogućnost da se u postupak pružanja SMS/MMS usluga s posebnom tarifom uvedu alternativni načini autorizacije korisnika, koje bi obavljao mrežni operator a ne operator usluga s posebnom tarifom. Time bi se omogućio povećanje nadzor mrežnog operatora nad procedurom ugovaranja pružanja usluga, te opcija da preko korisničke službe krajnji korisnik zatraži deaktivaciju usluga, kao dodatna opcija koja bi prema našem mišljenju povećala zadovoljstvo korisnika. U svakom slučaju spremni smo o detaljima alternativnog kanala dati sve potrebne informacije izvan ove javne rasprave.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (1)“

PRIJEDLOG:

Dodati rečenicu koja glasi:

„U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, obrazac jedinstvene izjave se ne potpisuje od strane potrošača u trenutku sklapanja ugovora, a postupak promjene operatora započinje sklapanjem ugovora, te se svi rokovi iz ovog članka vezani za dan potpisa jedinstvene izjave računaju od dana sklapanja ugovora. U postupku promjene operatora novi operator mora voditi računa o pravu potrošača na raskid ugovora u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora.“

Komentar:

Naš prijedlog svodi se na to da postupak promjene operatora i razmjene jedinstvene izjave u slučaju posebnih kanala daljijske prodaje može započeti odmah po sklapanju ugovora, bez potrebe da potrošač prilikom sklapanja ugovora potpisuje jedinstvenu izjavu.

U suprotnom, smatramo da postoji kolizija s odredbama posebnog zakona o zaštiti potrošača, uz to što u cijeli postupak promjene operatora tada unosimo odgodu dok se ne realizira potpis korisnika.

Smatramo da se na ovaj način prijedlog pravilnika može uskladiti s odredbama posebnog zakona uz zadržavanje svih prava korisnika koja mu inače po tom zakonu pripadaju. Bitna prednost je u tome što bi se za korisnike usluga promjena operatora realizirala bitno ranije u odnosu na situaciju kada za pokretanje postupka promjene operatora treba prikupiti potpis korisnika.

Procedura kod promjene operatora u nepokretnoj mreži „članak 66. stavak 2.“

PRIJEDLOG:

Dodati rečenicu koja glasi:

„Odredbe ovog članka primjenjuju se na potrošače, odnosno krajnje korisnike fizičke osobe. Odredbe stavaka 10., 12., i 13. primjenjuju se i na ostale krajnje korisnike s time da rokovi počinju teći od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“

Komentar:

Mišljenja smo da uz obveze koje se propisuju u tekstu pravilnika, treba naglasiti da se iste primjenjuju samo na korisnike koji su potrošači odnosno fizičke osobe, s obzirom da se poslovni korisnici pravno u smislu zakona o zaštiti potrošača i zakona o elektroničkim komunikacijama ne tretiraju kao potrošači, a najviše zbog toga što se prema njima primjenjuju drugačije prodajne procedure kroz izravan dedicerani kontakt koji osigurava da se korisnik redovito i aktivno obavještava o svim važnim koracima u procesu aktivacije (ugovorna obveza, vrijeme realizacije usluge) tako da smatramo da jedinstvena procedura s razmjenom jedinstvene izjave nije potrebna za korisnike koji nisu potrošači.

Na takve korisnike primjenjivao bi se dio procedure u pogledu obveze dostavljanja potvrde prihvata zahtjeva, te obveze realizacije usluge u određenom roku, s pravom isplate naknade za kašnjenje realizacije ili prekid usluge.

Zalažemo se za zaštitu u prvom redu prava potrošača, koji su u manjoj mjeri informirani i obrazovani u pogledu elektroničkih komunikacijskih usluga.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (4), točka 1.“

PRIJEDLOG:

Dodati rečenicu koja glasi:

„Iznimno u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, postojeći operator obvezan je obraditi dostavljenu jedinstvenu izjavu i ako ona ne sadrži potpis krajnjeg korisnika.“

Komentar:

Smatramo da u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu treba omogućiti započinjanje postupka promjene operatora bez potpisa korisnika na jedinstvenoj izjavi.

Na ovaj način uskladiti će se rok za odustajanje od sklapanja ugovora sklopljenog na daljinu (14 dana) i maksimalni rok za obradu jedinstvene izjave, čime će se ubrzati postupak promjene operatora za korisnika, bez da korisnik gubi bilo kakvo svoje postojeće pravo. Smatramo da je opisano u skladu s odredbama posebnog zakona koje reguliraju postupak sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (4) točka 2.“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmijeniti tekst tako da glasi:

„Postojeći operator obvezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od dva (2) radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se krajnji korisnik nije očitovao u jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave deset (10) radnih dana.“

Komentar:

Prijedlog iznosimo u smislu preciziranja procedure u slučaju kada korisnik na jedinstvenoj izjavi označi da je upoznat s uvjetima raskida zbog ugovorne obveze, jer tada se izjava ne supotpisuje u roku 10 radnih dana nego u roku 2 radna dana.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (6) točka 3.“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmijeniti tekst tako da glasi:

„na jedinstvenoj izjavi nije navedena informacija iz koje je moguće jednoznačno definirati lokaciju korisnika na kojoj se zahtijeva usluga (telefonski broj ili adresa),“

Komentar:

S obzirom da novi operator ne raspolaže podatkom o ID usluge (odnosno identifikatoru veleprodajne usluge koju je ugovorio postojeći operator), smatramo da nije opravdano imati odredbu o mogućnosti odbijanja jedinstvene izjave u slučaju nedostatka takvog podatka.

Takva okolnost je jedna od značajnih prepreka u postupku promjene operatora.

Postojeći operator obvezan je identificirati podnositelja izjave na temelju osobnih podataka, te identificirati priključak putem telefonskog broja ili adrese. U iznimnim slučajevima kad isti korisnik na istoj adresi ima usluge preko više priključaka bez telefonskog broja, smatramo da postojeći operator nakon zaprimanja izjave treba u kontaktu s korisnikom odrediti o kojem se priključku radi, te upisati jedinstveni identifikator priključka na veleprodajnoj razini na jedinstvenu izjavu, kao što se npr. upisuje u slučaju usluge izdvojene lokalne petlje.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (6) točka 5.“

PRIJEDLOG:

Predlažemo izmijeniti tekst tako da glasi:

„na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave, osim u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu,“

Komentar:

Navedeno je potrebno radi usklađivanja s prijedlogom izmjene u čl. 66. st. 4. točka 1.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (7)“

PRIJEDLOG:

Dodati rečenicu koja glasi:

„Osnovni podatak za identifikaciju korisnika je OIB. Operatorima je dopuštena međusobna razmjena svih podataka o korisnicima (uključujući osobne podatke, podatke o realiziranim uslugama i podatke o veleprodajnim uslugama) u svrhu bržeg i efikasnijeg provođenja postupka promjene operatora u nepokretnoj mreži.“

Komentar:

Smatramo potrebnim definirati koji je osnovni podatak za identifikaciju korisnika temeljem kojeg se donosi odluka da li su podaci o korisniku predmet daljnje obrade i provjere njihove ispravnosti kod postojećeg operatora ili se zahtjev odbija s razlogom neispravnog OIB.

Također u istom stavku potrebno je navesti da operatori međusobno mogu razmjenjivati podatke u svrhu bržeg i efikasnijeg provođenja procedure, i izbjegavanja nepotrebnih odgoda i odbijanja zahtjeva u tom procesu.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (9)“

PRIJEDLOG:

Predlažemo da se zadrži postojeći tekst tako da glasi:

„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.“

Komentar:

S obzirom da postoji mogućnost da se očitovanje korisnika o odustajanju od promjene operatora zaprimi nakon što je već dana suglasnost na raskid ugovora i odobrena jedinstvena izjava, smatramo potrebnim naglasiti da se tada ne prekida proces aktivacije usluge kod novog operatora. U suprotnom, predloženi tekst iz Prijedloga pravilnika koji je dosta neodređen u pogledu „opravdanih okolnosti“ omogućit će postojećem operatoru zadržavanje korisnika (eng. *retention*) i nakon proteka roka 10 radnih dana za obradu izjave, što smatramo neprihvatljivim jer nije moguće kontrolirati proces u smislu je li postojeći operator korisniku na vrijeme poslao informaciju o ugovornoj obvezi, kada je korisnik odgovorio i zašto cijeli postupak nije obavljen u roku 10 radnih dana. Također, postojeći operator ne može u svakom slučaju znati kada će se realizirati usluga kod novog operatora i sam ne može odrediti trenutak kada nastupa vrijeme 48 sati prije realizacije usluge.

Smatramo da je zbog neimanja informacija i nemogućnosti kontrole koraka i datuma u provedbi postupka obrade jedinstvene izjave kod postojećeg operatora, neopravdano omogućiti da korisnik odustaje od promjene operatora nakon isteka roka od 10 radnih dana za obradu jedinstvene izjave.

Korisnik se u svakom slučaju uvijek može obratiti novom operatoru koji će razmotriti njegov zahtjev za storniranjem postupka promjene operatora ili raskidom ugovora, te će postupiti u skladu s ugovornim obvezama i općim uvjetima poslovanja, ovisno o tome u kojoj se fazi nalazi postupak realizacije usluge, a budući da je novi operator možebitno imao troškove dostave opreme, povrata opreme, izlazaka na lokaciju korisnika i sl.

Zalažemo se da svi operatori voda računa o svojim obvezama obavještanja korisnika i da korisnik osigura svoje kontakte koji omogućuju slanje informacija, kako bi se eventualno odustajanje korisnika od realizacije usluge provelo u propisanom roku od 10 radnih dana.

Korisnik svakako zadržava pravo odustajanja zbog kašnjenja realizacije usluge po proteku roka 45 dana, a ako se ne radi o prijenosu broja korisnik će moći odustati zbog zavaravajuće prodaje i to u postupku podnošenja prigovora novom operatoru korisniku i nakon realizacije usluge, jer je nepoštena poslovna praksa ili nepoštena ugovorna obveza zakonski zabranjena. Ako se radi o nepoštenoj praksi smatramo da se ista mora dokazati i utvrditi u postupku rješavanja prigovora s novim operatorom, i ona ne može biti izjavljena jednostrano s izravnim učinkom raskida ugovora od strane korisnika. Također smatramo neopravdanim da se odustajanje od promjene operatora izvan određenih rokova obavlja preko postojećeg operatora što je kontradiktorno postojećem pravilu kod prenosivosti broja, gdje se sva komunikacija korisnika odrađuje prema primatelju, a ne davatelju broja.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (10)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti test tako da glasi:

„Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obavezan dostaviti krajnjem korisniku najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik obavezan je radi primjene procedure iz ovog članka, novom operatoru pravovremeno dostaviti svoje kontakte i to najmanje jedan podatak od sljedećih, broj nepokretne linije koja nije u postupku prijenosa broja, broj u pokretnoj mreži i adresu elektroničke pošte.“

Komentar:

Predlažemo da se rok za davanje obavijesti produži na 30 dana, jer postoji mogućnosti da obrada jedinstvene izjave traje 10 radnih dana i da dobivanje povratne informacije o mogućnosti realizacije veleprodajne usluge traje 5 radnih dana (ako računamo subotu kao radni dan, te praznike u 2015.g., 15. radni dan može biti i 20. kalendarski dan pa je stoga potrebno produžiti rok za davanja obavijesti korisniku).

Nadalje, smatramo da i krajnji korisnik treba preuzeti dio odgovornosti da prihvati kontakt kojeg je inicirao operator, i da treba definirati postupanja u slučaju da se kontakt ne realizira. Ne smatramo da je objektivno i proporcionalno da se obveze nameću jednostrano operatorima, pa bi stoga trebalo uputiti korisnika i na njegove obveze.

Nismo skloni da se operatori sankcioniraju penalima ako realizacija neće biti provedena u određenom roku, pod uvjetom da je operator pokušavao kontaktirati korisnika, izvijestiti ga o problemima i ako je takvu informaciju korisnik prihvatio. Vipnet se ne protivi penalizaciji ako se radi o objektivnom propustu operatora koji se mogao izbjeći, ali ne u svakom slučaju otvaranjem vrata za penalizaciju koja postaje sama sebi svrhom.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (11)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti drugu rečenicu tako da glasi:

„Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora putem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim najkasnije u roku 48 sati od primitka obavijesti.“

Komentar:

Predlažemo podrobno definirati da je davanje obavijesti postojećem operatoru moguće i preko centralne baze za prijenos brojeva ili preko notifikacije koju veleprodajni operator dostavlja postojećem operatoru kod deaktivacije veleprodajne usluge. U slučajevima kada se ne provodi prijenos broja, ili kada nema veleprodajne usluge, obavijest postojećem operatoru će dati novi operator izravno. Upravo da se pokriju sve situacije promjene operatora u nepokretnoj mreži, a posebno obavijesti prenesene izvan CABP ili B2B sustava, smatramo da je postojećem operatoru potrebno omogućiti duži rok za raskid usluge od 48 sati.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (12)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti tekst tako da glasi:

„Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 10. ovog članka krajnjem korisniku u navedenom roku, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva pisanim putem.“

Komentar:

Predlažemo da se u slučaju nedostavljanja potvrde o prihvaćanju ili odbijanju, ne smatra automatizmom da je ugovor raskinut, već da se dopusti pravo korisniku da na zahtjev zbog nedostavljanja potvrde ostvari raskid ugovora. Time ćemo izbjeći situaciju kada potvrda nije poslana, a usluga je pred realizacijom, gdje je moguće da se radi o realizaciji koja se događa unutar roka od 20 dana za dostavu potvrde, prekidom koje bi nedvojbena oštetili korisnika.

Promjena operatora u nepokretnoj mreži „Postupak promjene operatora - članak 66. stavak (13)“

PRIJEDLOG:

Izmijeniti drugu rečenicu, i dodati treću rečenicu tako da glase:

„Operator ima pravo od krajnjeg korisnika pisanim putem zatražiti dodatni rok za realizaciju usluge. Nakon isteka roka, ako usluga nije realizirana, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknada podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva pisanim putem.“

Komentar:

Predlažemo promjenu strukture teksta kako bi obuhvatili slučaj kada korisnik da suglasnost za produženje roka realizacije, pa bi se pravo raskida u slučaju nerealizacije usluge odnosilo na rok 45 dana, odnosno na produženi rok koji je usklađen s korisnikom.

Naknade kod promjena operatora u nepokretnoj mreži „Naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora - članak 67. novi stavak (11)“

PRIJEDLOG:

Ispravka pogrešnog pozivanja na stavak 8., umjesto na stavak 9.

Naknade kod promjena operatora u nepokretnoj mreži „Naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora - članak 67. novi stavak (12) točka 7.“

PRIJEDLOG:

Brisati predloženi tekst

Komentar:

Smatramo da zaista nije nužno u specifikaciji kašnjenja navoditi podatak o roku u kojem je pojedini zahtjev trebalo riješiti, jer je rok poznat za sve operatore. Operator će dostaviti podatak o danu slanja jedinstvene izjave i broj dana kašnjenja.

Novi obrazac jedinstvene izjave - polje za unos „ID usluge“

PRIJEDLOG:

Brisati polje za unos ID Usluge u 6. retku novog obrasca

Komentar:

Smatramo da je potrebno brisati polje u kojem bi novi operator trebao unositi ID usluge jer novi operator ne raspolaže tim podatkom.

U svrhu identifikacije priključka smatramo da je dovoljan unos osobnih podataka korisnika i telefonskog broja ili adrese. U slučaju da je ista osoba pretplatnik za dva ili više priključaka na istoj adresi, što je vrlo rijedak slučaj, smatramo da postojeći operator radi identifikacije priključka treba obaviti kontakt s korisnikom. S obzirom na mogući zahtjev drugih operatora da se na jedinstvenu izjavu unosi identifikator samostalne Internet usluge, smatramo da nije opravdano tražiti od novog operatora unos dodatnog podatka s računa korisnika ili iz etažnih elaborata stanova jer telefonski broj ili adresa priključka (koji podaci su predviđeni za unos) dovoljni postojećem operatoru da gotovo u svim mogućim slučajevima identificira priključak.

Novi obrazac jedinstvene izjave - označavanje korisničkih računa koji se zadržavaju

PRIJEDLOG:

Osigurati na jedinstvenoj izjavi prostor za unos teksta (npr. adrese elektroničke pošte koja se zadržava)

Komentar:

Smatramo da je potrebno omogućiti upis teksta na jedinstvenu izjavu kojim bi se definiralo koji se korisnički račun zadržava.

Novi obrazac jedinstvene izjave – unos kontakt podataka

PRIJEDLOG:

Umjesto „telefon:“ definirati oznaku kao „telefon/mobitel:“ , a redak „mobitel:“ izbrisati.

Komentar:

Smatramo da je dovoljno navesti kontakt broj telefona ili broj mobitela u istome retku, a adresu elektroničke pošte u sljedećem retku.

Novi obrazac jedinstvene izjave - „Raskida se (potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida):“

PRIJEDLOG:

Dodati oznaku o raskidanju veleprodajnih usluga realiziranih putem drugih infrastrukturnih operatera:

„_ važeći ugovor putem druge veleprodajne usluge _____ Jedinstvena oznaka“

Komentar:

Budući se kod promjena operatora pojavljuju i drugi infrastrukturni operatori (npr. optički priključci koje realizira Zagrebački holding d.o.o) putem čije se priključne mreže provodi priključenje korisnika, predlažemo da se na jedinstvenoj izjavi predvidi polje u kojem bi postojeći operator koji je realizirao uslugu preko takve vrste priključka, označio da se radi o drugoj vrsti veleprodajne usluge, te naveo jedinstvenu oznaku putem koje se jednoznačno definira o kojem se priključku radi. Važno je da se radi o jedinstvenoj oznaci koju dodjeljuje veleprodajni operator i putem koje obavlja deaktivaciju veleprodajne usluge postojećem operatoru i aktivaciju veleprodajne usluge novom operatoru.

Općeniti komentar na rokove primjene izmjena pravilnika

S obzirom na broj, opseg i zahtjevnost predloženih izmjena, a nakon što bude usklađen konačan tekst i definirane izmjene u postojećim procedurama, radi implementacije istih u tehničke i sustave za podršku korisnicima, pozivamo HAKOM da operatorima omogući iznošenje objektivnih zahtjeva oko perioda implementacije, testiranja i primjenu svih izmjena.

U slučaju izostanka mogućnosti dogovora i naknadnog izjašnjavanja operatora o potrebnim rokovima implementacije, molimo za uvažavanje roka implementacije novih odredbi pravilnika od 90 dana, odnosno za prijelazno razdoblje u kojem bi vrijedile postojeće procedure koje su u primjeni temeljem trenutno važećih propisa.



Nadamo se da će ovi komentari Vipneta biti prihvaćeni i da će pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku osigurati dodatnu razinu konkurentnosti tržišta i ravnopravnosti tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.