

Hrvatska agencija za poštu i
elektroničke komunikacije
Ulica Roberta
Frangeša Mihanovića 9
10 110 Zagreb

Fax: +385 (0)1 4920 227

Zagreb, 08.11.2013. godine

PREDMET: Primjedbe, prijedlozi i mišljenja na Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od 04.10.2013. godine

Poštovani,

ovim putem trgovačko društvo Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zagreb (u daljnjem tekstu: Amis) podnosi primjedbe, prijedloge i mišljenja na Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik), a u sklopu javne rasprave otvorene 11.10.2013. godine.

Amis Telekom predlaže sljedeće promjene:

1. Članak 27. stavci 4. i 5. - predlaže se brisanje

Amis predlaže brisanje navedenih stavaka iz razloga što bi bilo jako nepošteno propisom dati korisniku pravo da ne izvršava svoje ugovorne obveze. Jedna od glavnih obveza korisnika je plaćanje računa za uslugu koja mu je pružena te se operatoru nikako ne može oduzeti pravo potraživati novac koji mu zaista i pripada obzirom je ispunio svoju ugovornu obvezu - pružio uslugu. Osim toga, korisnik je dobrovoljno i bez ikakve prisile ugovorio uvjete pod kojima mu se usluga pruža. Dakle, ne samo da je korisnik u trenutku sklapanja ugovora znao da će mu se nakon iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije pružena usluga naplaćivati, već je bio upoznat i s iznosom troškova za koje će ga se teretiti.

2. Članak 66. stavak 3. - predlaže se izmjena

Amis predlaže promjenu članka 66. stavka 3. kojim će se specificirati razlozi odbijanja davanja supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave odnosno izričito navesti koje podatke jedinstvena izjava ne sadrži, a koji mogu biti razlogom odbijanja supotpisa. Ovo iz razloga što se u praksi pojavljuju slučajevi u kojima svaki operator primjenjuje vlastita pravila i razloge zbog kojih odbija jedinstvenu izjavu.

Sukladno navedenom, Amis predlaže dodati sljedeće:

„Postojeći Operator može odbiti supotpisati zaprimljenu jedinstvenu izjavu isključivo u sljedećim slučajevima:

- *ukoliko uz jedinstvenu izjavu nije priložena preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika*
- *ukoliko nije naveden ili je pogrešno naveden naziv i adresa krajnjeg korisnika*

- *ukoliko nisu navedeni svi brojevi za koje se traži raskid ugovora s postojećim operatorom*
- *ukoliko nije naveden ili je pogrešno naveden naziv postojećeg operatora s kojim se raskida korisnički odnos*
- *ukoliko nije zatraženo raskidanje ugovora za sve usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove usluge koje koju zahtjeva krajnji korisnik*
- *ukoliko nije naveden naziv i adresa novog operatora*
- *ukoliko nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave*

Postojeći operator dužan je, o odbijanju supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave, obavijestiti novog operatora najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana od primitka iste.“

3. Članak 66. - predlaže se dodati točku 9.

Obzirom da se u praksi događaju slučajevi u kojima svaki operator prema svom nahođenju produljuje odnosno odgađa rok za radnje koje mora izvršiti glede jedinstvene izjave Amis predlaže u članku 66. stavku 2. dodati točku 9. kojom će se specificirati razlozi za odgodu roka za supotpis jedinstvene izjave na način da ista glasi:

„Postojeći Operator može odgoditi supotpis jedinstvene izjave isključivo u sljedećem slučaju:

- *postojanje nesporne ugovorne obveze podnositelja jedinstvene izjave.“*

4. Članak 66. stavak 4. - predlaže se izmjena

Amis predlaže izmjenu članka 66. stavka 4. na način da isti glasi:

“(4) Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. Ukoliko postojeći operator u roku iz stavka 2. točke 8. ovog članka nije uspio u ostavljenom roku kontaktirati krajnjeg korisnika ili 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 uz navođenje veleprodajnih usluga koje se raskidaju.”

Navedenu promjenu Amis predlaže iz razloga usklađenja s Odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije od 29.08.2012. godine kojom je reguliran isti postupak - postupak promjene operatora.

5. Članak 66. - predlaže se dodati novi stavak

Amis predlaže u članak 66. dodati novi stavak kojim će se definirati rok valjanosti supotpisane jedinstvene izjave i to na način da isti glasi:

„U slučaju kada postojeći operator odbije supotpisati izjavu ili u slučaju odustanka krajnjeg korisnika od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim korisnikom, istekom roka od 45 dana od dana supotpisivanja izjave od strane postojećeg operatora ista prestaje važiti te novi operator mora ponovno od postojećeg operatora zahtijevati supotpis jedinstvene izjave.“

Navedeno Amis predlaže iz razloga što se u praksi pojavljuju situacije da operatori čuvaju jedinstvene izjave po nekoliko mjeseci nakon čega ih ponovno šalju postojećem operatoru, a korisnik je u međuvremenu odustao od raskida s postojećim operatorom. Kako bi se izbjegle situacije zbunjujuće za krajnje korisnike predložimo definirati rok valjanosti supotpisane jedinstvene izjave.

6. Članak 66. stavci 6. i 7. - predlaže se izmjena i dodati novi stavak

Amis predlaže:

- a) izmjenu članka 66. stavka 6. na način da isti glasi:

„U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. U slučaju da zadnji dan roka pada u nedjelju, na blagdan ili u drugi neradni dan operatora, rok istječe prvoga sljedećega radnog dana. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“

- b) brisanje članka 66. stavka 7.

Podredno Amis predlaže da se u članak 66. doda stavak 8. koji glasi:

„Krajnji korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje operator nije mogao utjecati ili su iste posljedica radnji treće strane za koje operator ne odgovara.

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.“

Navedeno Amis predlaže iz razloga jer operator ne može odgovarati za zakašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje nije mogao utjecati. Osim toga, u praksi postoji znatan broj slučajeva zbog kojih se događaju situacije zbog kojih je otežano u predloženom roku osigurati kompletnu infrastrukturu za izvršenje ugovorne obveze. Npr. rješavanje imovinsko-pravnih odnosa kad se zbog susjedskih odnosa ne može pristupiti izvodu radi spajanja lokalne petlje, a koji se nalazi u susjednom objektu. Ili npr. slučaj kada rokovi realizacije nadogradnje mreže do 100 i 300 metara po Standardnoj ponudi za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji povećavaju krajnji rok za realizaciju usluge, obzirom da se rok od 30 dana za nadogradnju mreže počinje računati tek od trenutka kada HT ishodi potrebne suglasnosti i dozvole. Isto tako, prilikom realizacije EKI i EKM sukladno Pravilniku o tehničkim uvjetima za elektroničku komunikacijsku mrežu poslovnih i stambenih zgrada, potrebno je sklopiti sporazum s vlasnicima i suvlasnicima objekta, a što sigurno dovodi do produljenja rokova realizacije usluge.

Smatramo da bi dodavanjem odredbe o pisanoj suglasnosti korisnici bili obaviješteni o objektivnom roku, a operator pritom dobiva potrebno realno vrijeme za isporuku usluge. Unošenjem ove odredbe korisnici ne bi bili oštećeni jer bi bili upoznati sa stvarnim rokom koji je potreban za izvršenje ugovorne obveze - pružanje usluge, a koja usluga im ionako ne može biti obračunata dok im se ne započne pružati u stvarnosti.

7. Članak 8. novi stavak 3. - predlaže se izmjena

Obzirom na razloge navedene pod točkom 6. ovog dopisa Amis predlaže izmjenu članka 8. predloženog novog stavka 3. na način da isti 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 primjenjuje stavak 5. i 6. članka 66. ovog Pravilnika.»

Ili podredno:

“(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 primjenjuje stavak 5., 6., 7. i 8. članka 66. ovog Pravilnika.»

8. Ispravljanje omaški

Amis želi ukazati na omaške u pisanju predloženog Prijedloga izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

- u članku 66. stavku 2. točki 6. umjesto

„rokovi iz točkaka 1. i 8. teku iznova“

treba stajati

„rokovi iz točkaka 2. i 8. teku iznova“

- u članku 66. stavku 2. točki 8. umjesto

“Radnje opisane u točkama 2. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 1. ovog stavka.”

treba stajati:

“Radnje opisane u točkama 1. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 2. ovog stavka.”

S poštovanjem,
Amis Telekom d.o.o.

Hrvatska agencija za poštu i
elektroničke komunikacije
Ulica Roberta
Frangeša Mihanovića 9
10 110 Zagreb

Fax: +385 (0)1 4920 227

Zagreb, 08.11.2013. godine

PREDMET: Primjedbe, prijedlozi i mišljenja na Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od 04.10.2013. godine

Poštovani,

ovim putem trgovačko društvo Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zagreb (u daljnjem tekstu: Amis) podnosi primjedbe, prijedloge i mišljenja na Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik), a u sklopu javne rasprave otvorene 11.10.2013. godine.

Amis Telekom predlaže sljedeće promjene:

1. Članak 27. stavci 4. i 5. - predlaže se brisanje

Amis predlaže brisanje navedenih stavaka iz razloga što bi bilo jako nepošteno propisom dati korisniku pravo da ne izvršava svoje ugovorne obveze. Jedna od glavnih obveza korisnika je plaćanje računa za uslugu koja mu je pružena te se operatoru nikako ne može oduzeti pravo potraživati novac koji mu zaista i pripada obzirom je ispunio svoju ugovornu obvezu - pružio uslugu. Osim toga, korisnik je dobrovoljno i bez ikakve prisile ugovorio uvjete pod kojima mu se usluga pruža. Dakle, ne samo da je korisnik u trenutku sklapanja ugovora znao da će mu se nakon iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije pružena usluga naplaćivati, već je bio upoznat i s iznosom troškova za koje će ga se teretiti.

2. Članak 66. stavak 3. - predlaže se izmjena

Amis predlaže promjenu članka 66. stavka 3. kojim će se specificirati razlozi odbijanja davanja supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave odnosno izričito navesti koje podatke jedinstvena izjava ne sadrži, a koji mogu biti razlogom odbijanja supotpisa. Ovo iz razloga što se u praksi pojavljuju slučajevi u kojima svaki operator primjenjuje vlastita pravila i razloge zbog kojih odbija jedinstvenu izjavu.

Sukladno navedenom, Amis predlaže dodati sljedeće:

„Postojeći Operator može odbiti supotpisati zaprimljenu jedinstvenu izjavu isključivo u sljedećim slučajevima:

- *ukoliko uz jedinstvenu izjavu nije priložena preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika*
- *ukoliko nije naveden ili je pogrešno naveden naziv i adresa krajnjeg korisnika*

- *ukoliko nisu navedeni svi brojevi za koje se traži raskid ugovora s postojećim operatorom*
- *ukoliko nije naveden ili je pogrešno naveden naziv postojećeg operatora s kojim se raskida korisnički odnos*
- *ukoliko nije zatraženo raskidanje ugovora za sve usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove usluge koje koju zahtjeva krajnji korisnik*
- *ukoliko nije naveden naziv i adresa novog operatora*
- *ukoliko nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave*

Postojeći operator dužan je, o odbijanju supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave, obavijestiti novog operatora najkasnije u roku od jednog (1) radnog dana od primitka iste.“

3. Članak 66. - predlaže se dodati točku 9.

Obzirom da se u praksi događaju slučajevi u kojima svaki operator prema svom nahođenju produljuje odnosno odgađa rok za radnje koje mora izvršiti glede jedinstvene izjave Amis predlaže u članku 66. stavku 2. dodati točku 9. kojom će se specificirati razlozi za odgodu roka za supotpis jedinstvene izjave na način da ista glasi:

„Postojeći Operator može odgoditi supotpis jedinstvene izjave isključivo u sljedećem slučaju:

- *postojanje nesporne ugovorne obveze podnositelja jedinstvene izjave.“*

4. Članak 66. stavak 4. - predlaže se izmjena

Amis predlaže izmjenu članka 66. stavka 4. na način da isti glasi:

“(4) Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. Ukoliko postojeći operator u roku iz stavka 2. točke 8. ovog članka nije uspio u ostavljenom roku kontaktirati krajnjeg korisnika ili 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 uz navođenje veleprodajnih usluga koje se raskidaju.”

Navedenu promjenu Amis predlaže iz razloga usklađenja s Odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije od 29.08.2012. godine kojom je reguliran isti postupak - postupak promjene operatora.

5. Članak 66. - predlaže se dodati novi stavak

Amis predlaže u članak 66. dodati novi stavak kojim će se definirati rok valjanosti supotpisane jedinstvene izjave i to na način da isti glasi:

„U slučaju kada postojeći operator odbije supotpisati izjavu ili u slučaju odustanka krajnjeg korisnika od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim korisnikom, istekom roka od 45 dana od dana supotpisivanja izjave od strane postojećeg operatora ista prestaje važiti te novi operator mora ponovno od postojećeg operatora zahtijevati supotpis jedinstvene izjave.“

Navedeno Amis predlaže iz razloga što se u praksi pojavljuju situacije da operatori čuvaju jedinstvene izjave po nekoliko mjeseci nakon čega ih ponovno šalju postojećem operatoru, a korisnik je u međuvremenu odustao od raskida s postojećim operatorom. Kako bi se izbjegle situacije zbunjujuće za krajnje korisnike predložimo definirati rok valjanosti supotpisane jedinstvene izjave.

6. Članak 66. stavci 6. i 7. - predlaže se izmjena i dodati novi stavak

Amis predlaže:

- a) izmjenu članka 66. stavka 6. na način da isti glasi:

„U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. U slučaju da zadnji dan roka pada u nedjelju, na blagdan ili u drugi neradni dan operatora, rok istječe prvoga sljedećega radnog dana. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“

- b) brisanje članka 66. stavka 7.

Podredno Amis predlaže da se u članak 66. doda stavak 8. koji glasi:

„Krajnji korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje operator nije mogao utjecati ili su iste posljedica radnji treće strane za koje operator ne odgovara.

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.“

Navedeno Amis predlaže iz razloga jer operator ne može odgovarati za zakašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje nije mogao utjecati. Osim toga, u praksi postoji znatan broj slučajeva zbog kojih se događaju situacije zbog kojih je otežano u predloženom roku osigurati kompletnu infrastrukturu za izvršenje ugovorne obveze. Npr. rješavanje imovinsko-pravnih odnosa kad se zbog susjedskih odnosa ne može pristupiti izvodu radi spajanja lokalne petlje, a koji se nalazi u susjednom objektu. Ili npr. slučaj kada rokovi realizacije nadogradnje mreže do 100 i 300 metara po Standardnoj ponudi za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji povećavaju krajnji rok za realizaciju usluge, obzirom da se rok od 30 dana za nadogradnju mreže počinje računati tek od trenutka kada HT ishodi potrebne suglasnosti i dozvole. Isto tako, prilikom realizacije EKI i EKM sukladno Pravilniku o tehničkim uvjetima za elektroničku komunikacijsku mrežu poslovnih i stambenih zgrada, potrebno je sklopiti sporazum s vlasnicima i suvlasnicima objekta, a što sigurno dovodi do produljenja rokova realizacije usluge.

Smatramo da bi dodavanjem odredbe o pisanoj suglasnosti korisnici bili obaviješteni o objektivnom roku, a operator pritom dobiva potrebno realno vrijeme za isporuku usluge. Unošenjem ove odredbe korisnici ne bi bili oštećeni jer bi bili upoznati sa stvarnim rokom koji je potreban za izvršenje ugovorne obveze - pružanje usluge, a koja usluga im ionako ne može biti obračunata dok im se ne započne pružati u stvarnosti.

7. Članak 8. novi stavak 3. - predlaže se izmjena

Obzirom na razloge navedene pod točkom 6. ovog dopisa Amis predlaže izmjenu članka 8. predloženog novog stavka 3. na način da isti 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 primjenjuje stavak 5. i 6. članka 66. ovog Pravilnika.»

Ili podredno:

“(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 primjenjuje stavak 5., 6., 7. i 8. članka 66. ovog Pravilnika.»

8. Ispravljanje omaški

Amis želi ukazati na omaške u pisanju predloženog Prijedloga izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

- u članku 66. stavku 2. točki 6. umjesto

„rokovi iz točaka 1. i 8. teku iznova“

treba stajati

„rokovi iz točaka 2. i 8. teku iznova“

- u članku 66. stavku 2. točki 8. umjesto

“Radnje opisane u točkama 2. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 1. ovog stavka.”

treba stajati:

“Radnje opisane u točkama 1. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 2. ovog stavka.”

S poštovanjem,
Amis Telekom d.o.o.