

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

- odgovori na komentare pristigle na javnoj raspravi -

### **1. Članak 20. stavak 1., točka 1.**

Predloženom izmjenom određena je obveza operatorima da nadziru uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga te da ih odmah upozore o svakom iznenadnom i neuobičajenom povećanju troška.

Operatori u svojim komentarima u bitnome navode da se ne slažu s predloženom izmjenom te ističu kako se istom nameće promptna primjena postupka upozorenja kojeg iz razloga tehničke nemogućnosti nije moguće ispuniti odmah u realnom vremenu. Ujedno napominju kako se obračun troškova obavlja u određenim vremenskim intervalima zbog čega je nemoguće upozorenje poslati u trenutku kada se trošak udvostruči, a osobito kada se uzmu u obzir usluge korištene u međunarodnom roamingu.

HAKOM je uvažio primjedbe operatora te je predloženu odredbu izmijenio na način da je riječ „odmah“ zamijenjena riječima „u najkraćem mogućem roku“. Na navedeni način HAKOM je uzeo u obzir da operatori iz tehničkih razloga u pojedinim situacijama nisu u mogućnosti odmah poslati upozorenje korisniku. Međutim, operatori su obvezni **u najkraćem mogućem roku, odnosno odmah po objektivnoj mogućnosti saznanja za povećanje troška**, upozoriti korisnika o svakom iznenadnom i neuobičajenom povećanju troška.

### **2. Članak 29. stavak 2.**

HAKOM je usvojio komentar trgovačkog društva H1 Telekom d.d.

### **3. Članak 29. stavak 5.**

HAKOM nije usvojio komentar trgovačkog društava VIPnet d.o.o. vezano uz predloženu izmjenu predmetne odredbe. Naime, VIPnet d.o.o. u bitnome navodi da je prijedlog HAKOM-a za slučaj zahtjeva za povratom neiskorištenog iznosa uslijed neaktiviranog bona neprihvatljiv i potencijalno opasan za stvaranje mogućih zlouporaba, posebice kada bi se radilo o ukradenim bonovima. U takvim slučajevima jedina prava zaštita operatora pokretnih komunikacijskih mreža je da se u svrhu povrata neiskorištenog iznosa mora dostaviti i račun za kupnju tog bona. HAKOM smatra kako je za povrat iznosa bona dovoljno predložiti kupljeni bon. Naime, predočenje računa za kupljeni bon je irelevantno i ne predstavlja dokaz da je zaista taj korisnik i kupio bon, budući da na računu nije navedeno njegovo ime. Ujedno, a kao i što sam VIPnet d.o.o. navodi, u stvarnosti u svim slučajevima uobičajene kupnje bona, pretežito se radi o elektroničkim formama koje sadrže bon i ujedno predstavljaju račun.

VIPnet d.o.o. dodatno predlaže brisanje riječi „ili naknadi neiskorištenog“ iz stavka 5. navedenog članka budući da kartica nije aktivirana i po njoj nije bilo nikakvog korištenja. HAKOM nije usvojio navedeni komentar VIPnet-a d.o.o. obzirom da predmetna odredba određuje povrat neiskorištenog iznosa bona neovisno o tome da li je aktiviran ili ne. Međutim HAKOM je radi jasnoće odredbe istu dodatno uredio na način da glasi:

*„U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za elektroničke komunikacijske usluge na kupljenom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pretplatnik je obvezan predočiti kupljeni bon.“*

#### **4. Članak 29. stavak 8.**

HAKOM je radi jasnoće usvojio komentare HNB-a.

#### **5. Dodatak 1.**

HAKOM nije usvojio komentar VIPnet-a d.o.o.

Budući da dodane usluge u obrascu Prethodne obavijesti pod šifrom 29. i 30. (usluga davanja obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj i usluga izdavanja sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj) spadaju pod univerzalne usluge, sukladno ZEK-u i Pravilniku o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima, te su odvojene od javno dostupne telefonske usluge HAKOM smatra da je komentar VIPnet-a d.o.o. neosnovan.

HAKOM napominje da se svaka pravna i fizička osoba na temelju ispunjene Prethodne obavijesti može prijaviti za obavljanje usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj i usluge izdavanja sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj) bez da se prijavi za javnu dostupnu govornu uslugu (npr. Imenik d.o.o.).

#### **6. Dodatak 5. članak 7. stavak 7.**

HAKOM nije usvojio komentare trgovačkih društava IT Jedan d.o.o. i KITIO Mobile d.o.o. budući da je navedena odredba propisana u svrhu visoke razine zaštite korisnika te je obzirom na raznovrsnost postojećih usluga s dodanom vrijednosti bilo potrebno definirati dva kriterija prekida poziva. Da bi se spriječila proizvoljna ocjena operatora koji kriterij koristiti te kako u konačnici ne bi bio korišten onaj nepovoljniji za korisnika, bilo je potrebno odrediti da se primjenjuje kriterij u ovisnosti o okolnosti koja nastupi ranije.

HAKOM je uvažio primjedbu HT-a d.d. te je radi jasnoće odredbe brisana riječ „*besplatno*“. HAKOM napominje kako se riječ *besplatno* nije ni odnosila na prekid tarifiranja, već isključivo na činjenicu da se davanje obavijesti ne smije dodatno naplaćivati.

#### **7. Dodatak 5. članak 7. stavak 10. točka 1.**

HAKOM nije prihvatio komentar VIPnet-a d.o.o. iz razloga što korisnici davanjem pisane privole za primanje marketinških poruka nisu nužno upoznati na koji način mogu zaustaviti primanje takve vrste SMS poruka te je proces deaktivacije često kompliciran za same korisnike. Korištenjem univerzalne ključne riječi „*STOP*“ za zaustavljanje primanja kratkih SMS poruka omogućeno je korisniku da jednostavno i najbrže prekine svako daljnje primanje navedenih poruka. Pritom HAKOM naglašava kako operatori mogu ponuditi i druge načine zaustavljanja primanja marketinških ponuda, ali u svakom slučaju mora postojati način zaustavljanja putem korištenja riječi „*STOP*“ .

#### **8. Dodatak 5. članak 7. stavak 10. točka 2.**

HAKOM nije prihvatio komentare VIPnet-a d.o.o. i IT Jedan d.o.o. budući se stavak 2. odnosi na usluge koje se ostvaruju SMS porukama, a ne porukom te na usluge koje stvaraju dodatni trošak prijenosa podataka. Na temelju navedenog, usluge poput glasovanja, nagradnih igara, čavrljanja ne trebaju sadržavati navedenu obavijest jer se ne radi o seriji poruka i ne stvaraju dodatni trošak prijenosa podataka. Usluge poput jednokratnog preuzimanja mobilnog sadržaja

ili usluge koje se ostvaruju na način da korisnik primi više od jedne poruke nakon prijave moraju sadržavati poruku s navedenim informacijama koje će biti dostupne na zaslonu mobilnog uređaja prije same aktivacije usluge.

**9. Dodatak 5. članak 7. stavak 10. točka 3.**

HAKOM nije prihvatio komentare VIPnet-a d.o.o. i IT Jedan d.o.o. i KITIO Mobile d.o.o. Korisnik mora biti obaviješten o dostignutom limitu (iznos od 250 kuna ili 30 SMS-a ovisno koja okolnost nastupi prije) za određenu uslugu bez obzira na vremensko trajanje korištenja usluge.

**10. Komentari o prijedlogu izmjena ostalih odredbi Pravilnika**

HAKOM u predmetnom postupku nije obrađivao komentare sudionika javne rasprave koji su pristigli na odredbe Pravilnika, a koji inicijalno nisu bili predmet javne rasprave.