

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, na temelju članka 12. stavka 1. točke 26. u vezi s člankom 45. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj 73/08) kojim se propisuje obveza operatora javnih komunikacijskih usluga da bez odgode omoguće pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, 15. rujna 2010. godine donijela je

PRIJEDLOG ODLUKE

- I. Utvrđuju se novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike (dalje: limiti mjesečne potrošnje) na način da najmanji limit mjesečne potrošnje iznosi 50,00 kn (uključujući PDV), a svaki sljedeći za po 50,00 kn više.**
- II. Za tarifne modele operatora u kojima je predviđena minimalna mjesečna potrošnja pretplatnika odnosno mjesečna naknada, iznosi limita mjesečne potrošnje iz točke I. ove odluke primjenjuju se nakon potrošenog ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.**
- III. Odabrani iznos limita mjesečne potrošnje se iznimno može prekoračiti u slučaju poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga, o čemu pretplatnici moraju biti obaviješteni pisanim putem.**
- IV. Ova odluka stupa na snagu 30 dana od dana objave u "Narodnim novinama".**

Obrazloženje

Sukladno članku 45., st.1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos u skladu s odlukom HAKOM-a.

Vezano uz navedeno, HAKOM je dana 11. svibnja 2010.godine od operatora zatražio očitovanje o načinima koje primjenjuju u cilju omogućavanja svojim pretplatnicima ograničenja mjesečnih troškova. Iz zaprimljenih očitovanja operatora HAKOM je utvrdio kako obveza iz članka 45. stavka 1. ZEK-a nije ispunjena na primjeren način. Naime, ispunjenje propisane obveze razlikuje se na način da:

- operator ima namjeru omogućiti ograničavanje troškova, ali dosada nije zaprimio takav zahtjev od svojih pretplatnika,
- operator nudi mogućnost ograničavanja troškova samo kroz određeni tarifni paket,
- operator planira nadogradnju sustava kako bi ubuduće mogao ispuniti propisanu obvezu,
- operator ne nudi ovu mogućnost svojim pretplatnicima.

Različitim načinima ispunjena obveze od strane operatora, odnosno određivanjem limita potrošnje odlaznih poziva sukladno različitim poslovnim odlukama operatora, ne ispunjava se svrha odredbe članka 45. stavka 1. ZEK-a.

Odredba je propisana kao pravo svakog pretplatnika, no zbog različite prakse operatora, pojedini pretplatnici nisu uopće u mogućnosti realizirati svoje pravo. Slijedom navedenog, HAKOM smatra da je nužno donošenje odluke o jedinstvenom načinu određivanja limita mjesečne potrošnje, kojeg se svi operatori moraju pridržavati kako bi udovoljili zahtjevima svojih pretplatnika, čime se osigurava načelo visoke razina zaštite korisnika iz članka 5. stavka 4. točke 2. ZEK-a. Nadalje, ujednačavanje postavljenih limita doprinosi sprječavanju nejednakosti pretplatnika u ostvarivanju ovog prava, a podredno i zaštiti od zlouporaba u javnoj komunikacijskoj mreži koje mogu prouzročiti treće osobe.

Prilikom odlučivanja o iznosima limita, HAKOM je uzeo u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge te je slijedom toga odredio limite potrošnje na način da najmanji mogući limit iznosi 50,00 kn, a svaki slijedeći za po 50,00 kn više (što znači 100, 150, 200 itd.), s tim da iznos uključuje PDV. Na ovaj način pretplatnici imaju široku mogućnost prilagoditi korištenje usluge svojim potrošačkim navikama.

Nadalje, kao problem istaknut od strane jednog od operatora pojavljuje se obračun poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga, obzirom da obračun usluga korištenih u roamingu nije izvršiv u realnom vremenu već se obavlja na temelju prometnih podataka razmijenjenih između međunarodnih operatora sa zakašnjenjima od nekoliko dana.

HAKOM je uzimajući u obzir ovaj problem odlučio kao u točki III. izreke te je dopustio iznimno prekoračenje postavljenog limita u slučaju poziva ostvarenih u međunarodnom roamingu. O ovoj bitnoj okolnosti operator mora pisanim putem obavijestiti pretplatnika, bilo putem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili u naknadnoj potvrdi o aktivaciji usluge postavljanja limita, a sve u skladu s načelom davanja jasnih obavijesti u pogledu transparentnosti uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a.

Slijedom svega navedenog, sukladno članku 45. stavku 1. ZEK-a, odlučeno je kao u izreci ove odluke.

Temeljem članka 22. stavka 1. ZEK-a, a kako se u konkretnom slučaju radi o odluci koja je od znatnijeg utjecaja na mjerodavno tržište, HAKOM na svojoj internetskoj stranici objavljuje prijedlog odluke, kako bi svim zainteresiranim stranama omogućio davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

KLASA: 344-01/10-01/527

URBROJ: 376-05-10-02 DB/MLJK/ZP

Zagreb, 15. rujna 2010.godine

RAVNATELJ

dr. sc. Dražen Lučić