

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE
DJELATNOSTI**

NACRT PRIJEDLOGA

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

Zagreb, siječanj 2016.

I. OSNOVA ZA DONOŠENJE PRAVILNIKA

Člankom 12. stavkom 1. točkom 1., člankom 19. stavkom 1. i člankom 34. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) propisana je ovlast Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) za donošenje Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik).

II. OCJENA STANJA I OBRAZLOŽENJE IZMJENA

1. Ocjena stanja

Posljednje izmjene Pravilnika donesene su na sjednici Vijeća u veljači 2015. te su stupile na snagu u svibnju i rujnu 2015.

Izmjenama Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14 i 110/15) iz listopada 2015. dodatno su uređena pitanja sklapanja ugovora na daljinu. S obzirom da je navedeni zakon, uvažavajući specifičnosti tržišta elektroničkih komunikacija, propisivanje specifičnih pravila ostavio u nadležnost regulatora, predloženim promjenama Pravilnika detaljno se uređuje postupak sklapanja ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostora trgovca.

Dodatno su predloženim izmjenama Pravilnika propisane manje izmjene postojećih obveza operatora, kako bi se postigla transparentnost te jasnoća vezana za postupanje operatora prema korisnicima te kojima se potvrđuju dosadašnji stavovi HAKOM-a u korisničkim sporovima.

Prema članku 22. stavku 5. ZEK-a, o prijedlogu Pravilnika potrebno je provesti postupak javne rasprave sa zainteresiranom javnošću.

2. Obrazloženje izmjena Pravilnika

Prilikom propisivanja postupka sklapanja ugovora, kao i ostalih izmjena Pravilnika, uzete su u obzir okolnosti koje korisnici najčešće ističu kao razloge prigovora te je detaljno propisano koje informacije i na koji način operatori moraju pružiti korisnicima prilikom sklapanja ugovora na daljinu.

Ujedno su dodatno propisana pravila oko uručenja uređaja kupljenih uz ugovaranje javne komunikacijske usluge i dostave obavijesti o sklapanju ugovora, a kako bi se spriječile zlouporabe osobnih podataka od strane trećih osoba, na štetu korisnika, koje su uočene na tržištu.

Nadalje, Pravilnikom su predložene izmjene vezane za mogućnost raskidanja pretplatničkih ugovora elektroničkim putem, a s obzirom da je ista mogućnost predviđena i za sklapanje ugovora.

Uzimajući u obzir učestalost prigovora korisnika na kašnjenje operatora u otklonu kvarova i smetnji, a osobito u situacijama kada se navedeno opetovano ponavlja, kako bi se postigla sigurnost pravnog položaja korisnika kao slabije ugovorne strane u pretplatničkom odnosu s operatorom, predviđena je obveza operatora otkloniti kvar na pretplatničkoj liniji u roku od sedam dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri dana od prijave, korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko

operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

Također je predviđena izmjena obveze operatora vezane za određivanje minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu, prema kojoj bi za sve pakete ista predstavljala vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili bi predstavljala maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. Navedena izmjena je potrebna kako bi se izjednačio položaj svih korisnika, odnosno izjednačila njihova prava na izbor ukoliko im nije pružena ugovorena usluga, neovisno o korištenoj brzini.

III. TEKST NACRTA PRIJEDLOGA PRAVILNIKA

Prilaže se tekst Nacrta Pravilnika.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Na temelju članka 12. stavka 1. točka 1. i čl. 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj xx.xx. 2016. donosi

NACRT PRIJEDLOGA PRAVILNIKA O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

Članak 1.

U Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga («Narodne novine«, broj 154/11, 149/13, 71/14 i 24/15) u članku 7. dodaje se novi stavak 9. koji glasi: »(9) *Operatori javnih komunikacijskih usluga su na svojoj početnoj internet stranici obvezni jasno upućivati na dokument općih uvjeta poslovanja i cjenik. Ukoliko internet stranica predviđa sklapanje i/ili izmjenu pretplatničkog ugovora putem interneta, uz uvjete sklapanja ugovora operatori su obvezni korisnike uputiti na uvjete i načine raskida pretplatničkog ugovora, koji uključuju i raskid putem interneta, odnosno raskid elektroničkim putem.*«

Članak 2.

U članku 8. stavku 4. dodaje se nova točka 11. koja glasi: »11. *za pretplatničke ugovore za uslugu širokopojasnog pristupa internetu, minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.*«

Članak 3.

Dosadašnji članak 9. mijenja se i glasi:

Sklapanje ugovora na daljinu

Članak 9.

(1) Ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga sklapa ugovor, mora najmanje sadržavati podatke o:

- uvjetima potrebnim za ispunjavanje zahtjeva za sklapanje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatora,*
- obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga,*
- načinu identifikacije i ispravljanja pogrešaka prije slanja zahtjeva za sklapanje ugovora,*
- uvjetima korištenja usluge i cjeniku koji moraju biti dostupni korisniku usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati,*
- vrsti elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara i nazivu odabrane tarife,*
- cijeni elektroničke komunikacijske usluge,*
- cijeni terminalne opreme i njezine dostave,*
- uvjetima plaćanja,*
- trajanju ugovora.*

(2) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja operatora je obvezna u telefonskom razgovoru korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti:

- da pretplatnički ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati pretplatnik,

- da korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti pisanu potvrdu na kućnu adresu ili elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem pretplatniku i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju s operatorom,

- da nije potreban potpis kako bi ugovor bio valjan,

- da može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada mu je poslana potvrda na kućnu adresu ili elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem pretplatniku i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju s operatorom, odnosno u roku od godine dana ukoliko takvu ponudu ne dobije, kao i načinima raskida ugovora,

- da li se razgovor snima i u koje svrhe,

- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

(3) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator mora korisniku bez odgode dostaviti pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru ili potvrdu elektroničkim putem, ukoliko se radi o postojećem pretplatniku i to na adresu elektroničke pošte koju koristi za komunikaciju s operatorom, a koja osobito mora sadržavati:

- uvodnu obavijest kojom se korisnika obavještava da je na određeni datum i na koji način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora i s kojim operatorom, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora daljinskim putem, za valjanost kojeg nije potreban potpis korisnika sukladno odredbi posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača,

- informacije o vrsti ugovorene javne komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife,
- dokumentima koji čine pretplatnički ugovor te gdje ih korisnik može zatražiti i pogledati,
- trajanju ugovora,
- trajanju i posljedicama isteka promotivnog razdoblja, ukoliko ga ima, kao i načinima otkazivanja ugovorene usluge prije isteka promotivnog razdoblja,
- jasno istaknutu naznaku da ukoliko podaci o ugovorenoj usluzi nisu u skladu sa zahtjevom korisnika i/ili smatra da je došlo do prijevare ili zlouporabe njegovih podataka te ne želi sklopiti ugovor s operatorom ima pravo, ne navodeći razloge, na raskid ugovora bez plaćanja naknade u roku 14 dana od dana kada mu je poslana potvrda,
- informaciju o načinima na koje se može podnijeti zahtjev za raskid ugovora, koji uključuju i raskid elektroničkim putem te koji su dokumenti potrebni za realizaciju raskida,
- informaciju kojom se pojašnjava da ukoliko korisnik zbog raskida ugovora ne želi izgubiti postojeći pretplatnički broj, mora podnijeti zahtjev za prijenos broja,
- kontakt broj na koji se korisnik može obratiti ukoliko ima dodatnih pitanja u svezi ugovorene usluge,
- sve informacije iz obrasca zahtjeva sukladno članku 8. stavku 4. ovog Pravilnika.

(4) Operator je obvezan pisano potvrdu iz stavka 3. ovog članka koja se dostavlja pisanim putem na kućnu adresu te uređaj koji se eventualno dostavlja korisniku uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na adresu na koju će biti ispostavljeni računi za javnu komunikacijsku uslugu i/ili mobilni uređaj. Potvrda mora biti dostavljena fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj.

(5) Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim s danom slanja potvrde o sklapanju ugovora korisniku, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

(6) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, operator korisniku upućuje SMS poruku kao potvrdu aktivacije opcije, a koja sadrži informaciju o aktivaciji opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

(7) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga i to prilikom sklapanja ugovora putem internetske stranice operatora, prilikom telefonskog razgovora, kao i prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja.

Članak 4.

Dodaje se novi članak 9a koji glasi:

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora

Članak 9a

(1) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika.

(2) Obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora mora sadržavati sve informacije sukladno članku 8. stavku 4. ovog pravilnika, kao i posebno istaknutu obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora.

(3) U slučaju potpisivanja elektronskog obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, primjenjuju se odredbe članka 9. ovog pravilnika, koje se odnose na sadržaj potvrde o sklopljenom ugovoru uz mogućnost dostave potvrde, kao i obrasca zahtjeva u pdf formatu na adresu elektroničke pošte koju je korisnik naveo u elektronskom obrascu zahtjeva.

(4) Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, operator je obvezan isti dostaviti isključivo na adresu na kojoj će biti ispostavljeni računi za javnu komunikacijsku uslugu i/ili mobilni uređaj.

Članak 5.

U članku 20. stavku 3. u prvoj rečenici iza riječi »mu« dodaju se riječi i zarez »uz pisanu obavijest o raskidu,«.

U stavku 3. iza zadnje rečenice dodaje se rečenica: »Korisnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator obvezan omogućiti raskid ugovora.«

U članku 20. dodaje se novi stavak 4. koji glasi: »(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga su u svojim općim uvjetima poslovanja obvezni detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji radi.«

Članak 6.

U članku 29. stavku 2. iza zadnje rečenice dodaje se rečenica: »Ukoliko operator ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obvezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora, kako korisnik ne bi propustio propisani rok za podnošenje prigovora.«

U stavku 4. iza riječi *«uputiti pisani odgovor na prigovor.»* dodaje se rečenica: *«Korisniku koji podnese prigovor u poslovnici operatora je potrebno izdati potvrdu s datumom primitka prigovora.»*

U stavku 12. iza prve rečenice dodaju se rečenice koje glase: *»Navedeno umanjeње naknade ili obeštećenje operator je obvezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u tekućem mjesecu.«*

Iza stavka 12. dodaje se novi stavak 13. koji glasi: *»(13) Operatori su obvezni otkloniti kvar na pretplatničkoj liniji u roku od sedam (7) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.*

Dosadašnji stavci 13.- 15. postaju stavci 14.- 16.

Članak 7.

U članku 37. stavak 4. briše se.

Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 4., mijenja se i glasi: *»(4) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su odrediti minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojsnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika.«*

Dosadašnji stavci 6.-14. postaju stavci 5.- 13.

U dosadašnjem stavku 12., a sada novom stavku 11. iza riječi *»pristupa internetu«* briše se riječ *»ili«* i dodaje se zarez i riječi: *», umanjeње mjesečne naknade ili«.*

Članak 8.

U članku 41. stavak 5. mijenja se i glasi: *»(5) Svi podaci iz ovog članka moraju biti u elektroničkom obliku.«*

Članak 9.

U članku 42. stavak 3. mijenja se i glasi: *»(3) Plan održavanja iz stavka 1. ovog članka operator je obvezan dostaviti Agenciji najkasnije do kraja tekuće kalendarske godine.«*

Članak 10.

Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu dva (2) mjeseca od dana objave u »Narodnim novinama«.

KLASA: 011-02/16-02/02
URBROJ: 376-05-16-01

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić