

Odgovori na komentare

Ispitanik	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
H1	1.	Smatra kako je dosadašnji način reguliranja jedinstvene procedure Odlukama prihvatljiviji i ekonomičniji te predlaže ostati pri takvom načinu reguliranja procedure.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Ideja i smisao jedinstvene procedure, koja je do sada temeljena na odluci HAKOM-a o izmjenama standardnih ponuda HT-a, nije se promijenila činjenicom da se ista sada propisuje predmetnim Pravilnikom. S obzirom da su i dosadašnjom jedinstvenom procedurom bile određene obveze i drugim operatorima, a ne samo HT-u te uzevši u obzir nedostatke takve procedure koji su se pojavili u praksi, a s kojima su upravo operatori upoznali HAKOM, stav je HAKOM-a kako će se na ovaj način u potpunosti postići svrha uvođenja jedinstvene procedure od samih njenih početaka.</p>
	2.	Pogrešno shvaća da je člankom 8. stavkom 3. Pravilnika propisano kako se postupak razmjene jedinstvene izjave krajnjeg korisnika primjenjuje i za korisnika koji u trenutku potpisivanja zahtjeva za uslugu nema ugovorenu uslugu, odnosno koji traži preseljenje. Stoga predlaže da se u ovom slučaju ne dostavljaju izjave jer ne postoji niti postojeći operator.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Suprotno shvaćanju H1, člankom 8. stavkom 3. Pravilnika HAKOM je propisao rokove u kojima je novi operator obvezan krajnjem korisniku koji u trenutku potpisivanja zahtjeva za uslugu nema ugovorenu uslugu ili je tražio preseljenje, dostaviti potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva (rok od 15 dana iz članka 66. stavka 5. Pravilnika), odnosno, realizirati uslugu (rok od 45 dana iz članka 66. stavka 6. Pravilnika). Dodatno, s obzirom da u navedenim situacijama krajnji korisnik ne potpisuje jedinstvenu izjavu, HAKOM je dopunio članak 8. stavak 3. Pravilnika na način da je odredio da rokovi propisani u članku 66. stavcima 5. i 6. počinju teći od trenutka potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Osim toga, propisano je i pravo ovakvog krajnjeg korisnika na isplatu penala u slučaju kašnjenja u realizaciji usluge u odnosu na rok iz članka 66. stavka 6. Pravilnika.</p>

3.	<p>Predlaže definirati da se izjave dostavljaju u pdf-u i to crno-bijele kao i ostale potrebne parametre obvezujuće za sve operatore.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako se svi potrebni parametri mogu uskladiti međusobnim dogovorom operatora te iste nije potrebno propisivati Pravilnikom.</p>
4.	<p>Predlaže odustati od obveze dostavljanja osobne iskaznice uz jedinstvenu izjavu iz razloga što smatra da bi takva obveza znatno usporila rad. Također navodi kako bi, u slučaju propisivanja obveze dostave osobne iskaznice bilo potrebno definirati što bi se dostavljalo za korisnike pravne osobe (osobna iskaznica odgovorne osobe ili nešto treće). Posljednje bi značilo i potrebu uvida u sudski, odnosno obrtni registar kako bi se provjerilo da je dostavljena osobna iskaznica zaista osobna iskaznica odgovorne osobe (a potrebno je i definirati zasebno polje za upis odgovorne osobe na obrascu jedinstvene izjave).</p> <p>Podredno, u slučaju da ipak ostane obveza prilaganja osobne iskaznice, predlaže produljiti dosadašnji rok od 2 radna dana za davanje supotpisa te da novi rok iznosi 3 radna dana. Također, u tom slučaju predlaže odrediti obvezu dostave Izvatka iz registra Trgovačkog suda ne starijeg od 30 dana.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>S obzirom da gotovo svi operatori navode kako dostava osobne iskaznice uz jedinstvenu izjavu usporava rad i otežava postupak promjene operatora, HAKOM je iz članka 66. stavka 2. točke 1. brisao navedenu odredbu.</p>
5.	<p>Smatra da je nepotrebno i u praksi neizvedivo poštivanje roka do 1 radnog dana u kojem postojeći operator mora obavijestiti novog operatora da je odbio supotpisati jedinstvenu izjavu u slučajevima kada izjava ne sadrži sve podatke i priloge. Predlaže ostaviti rok od 2 radna dana u kojem jedinstvena izjava može biti potpisana, odgođena ili odbijena ukoliko ima određenih nedostataka.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>Članak 66. stavak 3. Pravilnika izmijenjen je na način da rok za dostavu obavijesti o odbijanju supotpisivanja izjave (uz navođenje razloga odbijanja) iznosi 2 radna dana od primitka jedinstvene izjave.</p>
6.	<p>Predlaže odrediti jedinstveni rok (od 30 dana od potpisivanja izjave) u kojem je novi operator obavezan obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili ne prihvaćanju njegovog zahtjeva, neovisno o tome je li korisnik do sada imao ili nije imao ugovornu obvezu s postojećim operatorom. Naglašava kako prihvata zahtjeva ne znači nužno i</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Razlika u rokovima ovisno o tome je li korisnik prije imao ugovornu obvezu s postojećim operatorom ili nije, propisana je zbog različitih predradnji koje postojeći i novi operator moraju odraditi i njihovih rokova te je stoga</p>

	<p>supotpis izjave kao ni realizaciju usluge. Stoga zaključuje kako ova obavijest korisnicima ne daje nikakvu sigurnost, štoviše dovodi ih u zabludu, dok s druge strane operatorima predstavlja dodatni trošak. U konačnici, predlaže propisati operatorima samo obvezu obavijestiti korisnika o realizaciji/ne realizaciji zatražene usluge.</p>	<p>HAKOM smatra opravdanom.</p>
7.	<p>Predlaže da rok za realizaciju usluge bude 60 umjesto predloženih 45 dana i to od dana ispravno popunjene i dostavljene izjave.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako nema osnove za produženje roka za realizaciju usluga na 60 dana budući da isto nije u interesu krajnjih korisnika.</p>
8.	<p>Ocjenjuje potrebnim u članku 66. stavku 7. Pravilnika definirati da je u slučaju da je novi operator obavijestio korisnika da usluga nije realizirana, ali da je u fazi realizacije, korisnik obavezan, u roku od 15 dana dostaviti operatoru pisanu obavijest odustaje li u tom slučaju od ugovora ili je spreman čekati realizaciju. U protivnom, smatralo bi se kako korisnik prihvaća čekanje te nema pravo na raskid ugovora bez naplate za prijevremeni raskid.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM smatra opravdanim propisati kako operator ima pravo od krajnjeg korisnika zatražiti pisanu suglasnost za produljenjem roka iz članka 66. stavka 6. Pravilnika u kojem slučaju se neće primjenjivati odredba članka 66. stavka 7. Pravilnika. S tim u vezi, u članak 66. Pravilnika dodan je novi stavak 8. Međutim, HAKOM ne prihvaća prijedlog H1 da korisnik koji nije obavijestio operatora o odustajanju od usluge koja nije realizirana na vrijeme, izgubi pravo na raskid ugovora bez naplate za prijevremeni raskid ugovora jer bi isto bilo protivno svrsi uvođenja rokova realizacije usluge.</p>
9.	<p>Predlaže u članku 66. stavku 7. Pravilnika odrediti da korisnik ostvaruje pravo na isplatu naknade isključivo na temelju pisanog zahtjeva uz dodatni uvjet da je u roku od 15 dana od dana primitka obavijesti operatora o realizaciji/nerealizaciji, odnosno kašnjenju realizacije, istog obavijestio ustraje li na realizaciji ugovora ili želi raskid. U slučaju da operator korisnika nije uopće obavijestio o realizaciji/ nerealizaciji/kašnjenju, korisnik ima pravo na naknadu na temelju pisanog zahtjeva i to od 46. dana do dana realizacije ili raskida ugovora.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM smatra opravdanim prihvatiti prijedlog H1 da se naknade za nepravovremenu realizaciju isplaćuju na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika te je stoga dopunio članak 66. stavak 7. Pravilnika na način da je istim propisano da je novi operator u slučaju kada krajnjem korisniku ne realizira zatraženu uslugu u roku iz stavka 6., obavezan, na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika, isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od pedeset (50) kuna za svaki dan kašnjenja do dana realizacije ili dana raskida ugovora, osim u slučaju kada se krajnji korisnik pisanim putem očitovao novom operatoru da je spreman čekati realizaciju usluge i nakon</p>

		proteka roka iz stavka 6.
10.	<p>Predlaže osigurati jedno centralno mjesto na kojem će se moći provjeriti točni podaci za određeni broj priključka bez obzira s kojim operatorom je korisnik u pretplatničkom odnosu, na koji način je spojen i koju maloprodajnu uslugu ima – CADB. Također, smatra da treba uzeti u obzir da i postojeći i novi operator moraju snositi jednaku odgovornost za istog krajnjeg korisnika, s obzirom da u praksi postoji situacija kada novi operator postojećem operatoru ne dostavi privitke uz izjavu, čime je odgovornost isključivo na novom operatoru. Predlaže definirati da za pogrešno ispunjenu izjavu suodgovornost snosi korisnik, s obzirom da je upravo korisnik svojim potpisom jamčio ispravnost.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>S obzirom na troškove koje iziskuje predložena centralizacija podataka, HAKOM nije u mogućnosti osigurati takvu bazu. Osim toga, HAKOM je na prijedlog operatora odustao od obveze dostave preslike osobne iskaznice u privitku jedinstvene izjave te je time isključio mogućnost da se dogodi situacija koju opisuje H1. Zbog ove izmjene izmijenjen je članak 66. stavak 3. i članak 67. stavak 2. Pravilnika. Dodatno, HAKOM je prihvatio komentar vezan uz odgovornost krajnjeg korisnika za pogrešno ispunjenu izjavu te je na temelju istog i komentara Amisa, u članak 66. dodao novi stavak 8. kojim je, između ostalog propisao da 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. Pritom se radnjom treće strane neće smatrati kašnjenje u realizaciji usluga na veleprodajnoj razini.</p>
11.	<p>Predlaže izbaciti iz same jedinstvene izjave kao i iz prijedloga Pravilnika dio koji se odnosi na obvezu navođenja veleprodajnih usluga koje je potrebno raskinuti. Pojašnjava kako se u praksi pokazalo da postojeći operatori odbijaju supotpisati jedinstvenu izjavu obrazlažući da ne raskidaju ni jednu od veleprodajnih usluga, što je u krajnjem slučaju i točno. Smatra kako je nužno jedinstvenu izjavu, kao i predložene izmjene Pravilnika preinačiti na način da jedinstvena izjava jedino i isključivo bude izjava o raskidu s postojećim operatorom.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Dio u kojem operatori navode veleprodajne usluge koje je potrebno raskinuti za predmetnog krajnjeg korisnika potreban je kako bi se osiguralo da se krajnjem korisniku zaista deaktiviraju potrebne usluge, odnosno da bi se izbjegle situacije koje su se u praksi znale događati kada su pojedini korisnici i nakon raskida ugovora s postojećim operatorom i dalje dobivali njegov račun iz razloga što na veleprodajnoj razini nisu deaktivirane potrebne usluge. HAKOM smatra kako, ako su se do sada i događale situacije u kojima su operatori odbijali supotpisati jedinstvenu izjavu iz razloga što ne raskidaju ni jednu od veleprodajnih usluga, iste više nisu moguće jer se ovaj Pravilnik odnosi na svaku promjenu operatora, uključujući i situaciju kada postojeći operator nije korisnik veleprodajne usluge za konkretnog korisnika te je isti i tada operator obavezan vratiti supotpisanu izjavu novom operatoru.</p>

HT	12.	Predlaže se izmjena čl. 28. st. 2. na način da se brišu riječi kojima se određuje da račun korisnika mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma može podmiriti potraživanje, već da se radi jasnoće namjere propiše kako račun mora sadržavati jasnu naznaku roka dospijeća.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Svrha odredbe je upravo naznaka dospijeća, budući da do tog datuma korisnik može podmiriti račun bez ikakvih sankcija. Ovom izmjenom bi sada nedvojbeno bilo jasno da korisnik može podmiriti račun i nakon tog roka, uz preuzimanje rizika za posljedicu kašnjenja u plaćanju.</p>
	13.	Predlaže se izmjena čl. 28. st. 3. na način da se odredi kako operatori moraju ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku, umjesto dosadašnje formulacije prema kojoj račun mora biti dostupan u pisanom obliku, a elektronički oblik može biti ponuđen samo kao opcija.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Izdavanje elektroničkog računa je dozvoljeno sukladno posebnim propisima.</p>
	14.	Predlaže se brisanje čl. 33. st. 6. obzirom da SMS poruka koju su operatori obvezni uputiti korisniku prilikom ulaska u roaming svojim sadržajem nije usklađena s važećom Uredbom o roamingu, a ista uredba se izravno primjenjuje u hrvatsko zakonodavstvo.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Na obavijesti prilikom ulaska u roaming primjenjivat će se važeće odredbe Uredbe o roamingu te je stavak na odgovarajući način prilagođen.</p>
	15.	Predlaže se na kraju čl. 37. st. 1. 2. i 5. dodati izuzetak vezan uz osiguranje minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu na način da se ova obveza ne primjenjuje u slučaju kada operatorima tehnologija na kojoj se usluga temelji omogućava da krajnjem korisniku osiguraju maksimalnu brzinu pristupa internetu (npr. putem optičke tehnologije), obzirom da bi oglašavanje u takvim slučajevima, kao i sami ugovori, omogućavali netransparentnost.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako u slučajevima koje spominje HT, operator može oglašavati, kao i određivati minimalnu brzinu u pretplatničkom ugovoru na način da je izjednači sa maksimalnom, što bi u potpunosti bilo jasno za korisnike.</p>
	16.	Predlaže se izmjena čl. 37. st. 10. prema kojoj bi broj mjerenja putem HAKOMETra ostao, kao i do sada, 7 uzastopnih dana, ali bez naznake da se mora raditi u vršnom satu. Smatraju kako su predložena 3 mjerenja premalo kako bi se dobili pouzdani podaci za utvrđivanje kakvoće usluge.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM je uvidom u statistiku mjerenja te prigovore korisnika utvrdio kako su 3 mjerenja u periodu od 5 uzastopnih dana relevantna za utvrđivanje brzine širokopojasnog pristupa internetu. Napominjemo da je u nekim državama EU dovoljno jedno mjerenje za upućivanje prigovora krajnjeg korisnika. Ujedno HAKOM naglašava kako je svaki operator u postupku</p>

		rješavanja prigovora u mogućnosti dostaviti i više mjerenja, kojim bi dokazao svoje navode o brzini koja odgovara onoj određenoj pretplatničkim ugovorom.
17.	Predlaže se brisanje čl. 37. st. 10. prema kojem su u slučaju prigovora korisnika operatori obvezni pružiti detaljan ispis destinacijskih IP adresa. HT smatra kako se ovom odredbom operatorima nameće nemoguća činidba, odnosno istom se ne bi utjecalo na obračun usluge, jer isti ovisi o trajanju sesije a ne sadržaju. Pritom naglašavaju da je presudom Europskog suda pravde iz 2011.godine zauzet stav prema kojem nije zakonito filtriranje sadržaja od strane ISP pružatelja usluga zbog zaštite prava intelektualnog vlasništva.	Ne prihvaća se. Prijedlog se ne prihvaća iz razloga osiguravanja visoke razine zaštite korisnika. Naime, svrha dostave destinacijskih IP adresa nije za potrebe obračuna, već za potrebe kontrole obračuna od strane krajnjeg korisnika, budući da vrijeme spajanja i trajanje sesije nisu dovoljni u smislu osiguravanja kontrole podataka o troškovima pruženih usluga, sukladno čl. 44. ZEK-a.
18.	Predlaže se izmjena čl. 44 st. 1 i 2. na način da se doda slučaj prema kojem, ukoliko je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog/mrežnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku. Navedeno iz razloga što trenutna odredba pokriva samo situaciju prema kojoj iznos za pružene usluge s posebnom tarifom još nije plaćen/proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom od strane pristupnog/mrežnog operatora, dok su u praksi česti slučajevi da se prigovori krajnjih korisnika rješavaju i nakon što je iznos za pružene usluge plaćen operatoru usluge s posebnom tarifom.	Prihvaća se. HAKOM smatra da će se predloženim izmjenama olakšati poslovanje operatora te iste prate logiku već propisanog pravila.
19.	Predlaže se izmjena čl. 44 st. 3. na način da se jasno propiše kako se odredba o knjižnom odobrenju mora uvrstiti u međusobne ugovore pristupnog i mrežnog operatora.	Prihvaća se. HAKOM smatra da će se predloženim izmjenama olakšati poslovanje odredba te ista prati logiku već propisanog pravila.
20.	Predlaže se novi članak 45. u kojem bi se točno propisao način rješavanja prigovora na usluge s posebnom tarifom, u smislu da se odredi što koji operator u lancu pružanja usluga mora provjeriti i u	Ne prihvaća se. Ovaj način propisivanja rješavanja sporova je na sličan način bio propisan

	<p>kojem roku mora dostaviti podatke pristupnom operatoru.</p>	<p>prethodnim ZEK-om te se nije pokazao kao učinkovit, budući da su operatori prebacivali odgovornost za kršenje obveza u odnosu na korisnika s jednih na druge. Pristupni operator je jedini koji prema korisniku ima izravnu odgovornost te se isti u postupku rješavanja prigovora ne može izvlačiti na postupanje drugih operatora u lancu pružanja usluge. HAKOM je stajališta kako je postojećim, a sada i novim odredbama, temeljem prijedloga na usmenoj raspravi, operatorima pružena realna mogućnost da svojim međusobnim ugovorima urede svoju suradnju, a time i ispunjenje obveza.</p>
<p>21.</p>	<p>Predlaže se novi članak 46. kojim bi se propisalo pravo pristupnog operatora na određene mjere zaštite od zlouporaba, u smislu onemogućavanja pristupa uslugama svojim krajnjim korisnicima u slučaju sumnje na zlouporabu, kao i poduzimanja drugih odgovarajućih mjera u svrhu ograničavanja troškova. Prema predloženim odredbama, pristupni operator bi ujedno imao pravo, u slučaju sumnje na zlouporabu, privremeno izuzeti iz obračuna ostvarenog prometa podatke o telekomunikacijskom prometu koji je nastao kao posljedica postupanja, za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja prijevorno postupanje, kao i pravo da odbije poslovnu suradnju s operatorom usluge s posebnom tarifom. Ujedno bi imao pravo na sve podatke o davatelju sadržaja upravo radi podnošenja eventualne kaznene prijave.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Prihvaća se na način da će predloženo biti sastavni dio novog čl. 44a. Prihvaća se prijedlog HT-a u smislu onemogućavanja pristupa uslugama svojim krajnjim korisnicima u slučaju sumnje na zlouporabu, ali kao privremena mjera operatora. Ujedno se prihvaća prijedlog HT-a prema kojem bi pristupni operator u slučaju sumnje na zlouporabu imao pravo privremeno izuzeti iz obračuna ostvarenog prometa podatke o telekomunikacijskom prometu, koji je nastao kao posljedica postupanja, za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja prijevorno postupanje te pravo na podatke o davatelju sadržaja u svrhu podnošenja kaznene prijave. Predloženi stavak 2. se ne prihvaća, obzirom da se njime nejasno definiraju prava pristupnog operatora. Naime, spominje se provođenje postupaka upravljanja rizikom u smislu prava pristupnog operatora na poduzimanje mjera koje nisu jasno određene te smatramo kako bi isto trebalo biti dio međusobnih ugovora. Također nije jasno o kojim se to drugim odgovarajućim mjerama u svrhu ograničavanja troškova radi. Predloženi stavak 7. o odbijanju poslovne suradnje se prihvaća uz odgovarajuću prilagodbu radi jasnoće, na način da u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu može odbiti suradnju samo operator putem čije mreže operator usluge s posebnom tarifom pruža uslugu korisnicima. O svim privremenim mjerama je potrebno obavijestiti inspektora elektroničkih komunikacija, kako bi se spriječila eventualna zlouporaba ovlasti od strane pristupnih</p>

		operatora.	
	22.	<p>Predlaže se izmjena čl. 51. st. 1. na način da uz ostale podatke, operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operatori usluge s posebnom tarifom ostvaruju pristup krajnjim korisnicima, a koji je obavezan za potrebe javnog telefonskog imenika voditi popis dodijeljenih brojeva za usluge, za potrebe javnog imenika u popis mora uključiti i podatak o kontakt adresi elektroničke pošte.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>Prihvaća se u svrhu ubrzanja procesa rješavanja prigovora te kako bi se olakšao kontakt krajnjih korisnika s operatorima usluga s posebnom tarifom.</p>
	23.	<p>S obzirom da se postupak promjene operatora propisan člancima 66. i 67. Pravilnika odnosi na sve operatore, neovisno o tome hoće li operator krajnjem korisniku uslugu pružiti putem veleprodajne usluge HT-a ili putem svoje vlastite infrastrukture, HT predlaže izvršiti i odgovarajuće izmjene Pravilnika o prenosivosti broja. Predložene izmjene podrazumijevaju uvođenje obveze operatoru primatelju broja da uz zahtjev za prijenos broja dostavi operatoru davatelju broja jedinstvenu izjavu na supotpis. Nedostavljanje jedinstvene izjave trebalo bi predvidjeti kao razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, samim time što Pravilnikom o prenosivosti broja nije predviđeno da se u svim slučajevima uz zahtjev za prijenos broja obvezano dostavlja i jedinstvena izjava, ne znači da je operator koji korisniku uslugu namjerava pružiti putem vlastite infrastrukture te uz prijenos broja nije potreban ni raskid niti realizacija veleprodajne usluge, oslobođen obveza propisanih ovim Pravilnikom.</p>
	24.	<p>Vezano uz članak 66. stavak 2. točku 1. Pravilnika, HT predlaže da se jedinstvena izjava krajnjeg korisnika izmijeni na način da se predvidi da je novi operator na njoj obavezan upisati podatke o broju osobne iskaznice krajnjeg korisnika te osobnom identifikacijskom broju (dalje u tekstu: OIB) krajnjeg korisnika s obzirom da navedene podatke novi operator može dobiti jedino u direktnom kontaktu s krajnjim korisnikom. HT predlaže navedeno kako bi se omogućio što jednostavniji prelazak krajnjih korisnika između operatora te istovremeno osigurala maksimalna razina zaštite krajnjih korisnika od zlouporaba. Dodatno, predlaže da se izričito navede da se propisani dokumenti šalju sigurnim komunikacijskim kanalom ili šifrirano.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM prihvaća prvi dio HT-ovog prijedloga koji se odnosi na dopunu obrasca jedinstvene izjave poljem za upis OIB-a, dok je vezano uz upisivanje broja osobne iskaznice mišljenja kako isto nije potrebno. Naime, eventualne nejasnoće mogle bi se dogoditi ukoliko broj osobne iskaznice koji bi bio upisan na jedinstvenoj izjavi ne bi odgovarao broju osobne iskaznice iz baze podataka postojećeg operatora, pri čemu je razlika u ovim podacima posljedica zamjene osobne iskaznice krajnjeg korisnika zbog isteka valjanosti navedene. Stoga, kako bi se ovakve situacije izbjegle, HAKOM nije prihvatio ovaj prijedlog HT-a. U odnosu na prijedlog da se propiše kako se potrebni dokumenti među operatorima šalju sigurnim komunikacijskim kanalom ili</p>

	<p>25. Predlaže izmjenu članka 66. stavka 2. točke 2. Pravilnika na način da se iz istog ukine mogućnost unaprijed označiti na jedinstvenoj izjavi da je krajnji korisnik upoznat s dugovanjem kod postojećeg operatora po osnovi prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.</p> <p>Također, predlaže izričito definirati da je postojeći operator obvezan vratiti supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 radna dana i pod uvjetom da krajnji korisnik nije naznačio da želi zadržati određenu maloprodajnu uslugu kod postojećeg operatora.</p> <p>Zaključno, predlaže definirati da obveza naznačiti veleprodajne usluge koje se raskidaju postoji samo ako se krajnjem korisniku usluga pruža putem veleprodajne usluge, odnosno da se izričito navede da se obveza naznačivanja veleprodajnih usluga ne odnosi na postojećeg operatora koji nije korisnik veleprodajne usluge za konkretnog korisnika.</p>	<p>šifrirano, skreće pozornost kako je zaštita osobnih podataka regulirana drugim propisima.</p> <p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM smatra kako je otklanjanjem pogreški u pisanju prilikom pozivanja na pogrešne točke članka 66. stavka 2. Pravilnika jasno definirano da je postojeći operator obvezan vratiti supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 radna dana i pod uvjetom da krajnji korisnik nije naznačio da želi zadržati određenu maloprodajnu uslugu kod postojećeg operatora ili nije imao ugovoreno obvezno trajanje ugovora ili je pak na jedinstvenoj izjavi naznačio da je upoznat s dugovanjem kod postojećeg operatora po osnovi prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.</p> <p>Nadalje, HAKOM smatra opravdanim krajnjim korisnicima koji su upoznati s dugovanjem kod postojećeg operatora po osnovi prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora omogućiti promjenu operatora u što kraćem roku te stoga HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a vezano uz ukidanje mogućnosti označavanja na jedinstvenoj izjavi da je krajnji korisnik upoznat s dugovanjem kod postojećeg operatora. Naime, krajnji korisnici mogu u bilo kojem trenutku od postojećeg operatora dobiti informaciju o postojanju ugovorne obveze pa je stoga opravdano, onim korisnicima koji to žele, omogućiti jednostavniji i brži prelazak na novog operatora.</p> <p>Vezano uz dio jedinstvene izjave u kojem je moguće naznačiti veleprodajne usluge koje se raskidaju, HAKOM smatra kako, ako su se do sada i događale situacije u kojima su operatori odbijali supotpisati jedinstvenu izjavu iz razloga što ne raskidaju ni jednu od veleprodajnih usluga, iste više nisu moguće jer se ovaj Pravilnik odnosi na svaku promjenu operatora, uključujući i situaciju kada postojeći operator nije korisnik veleprodajne usluge za konkretnog korisnika te je isti i tada operator obvezan vratiti supotpisanu izjavu novom operatoru.</p>
--	---	---

26.	Predlaže otklanjanje pogreške u pisanju u članku 66. stavku 2. točki 8. Pravilnika tako da se poziva na točku 2. stavka 2. članka 66. Pravilnika.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Ispravljena je omaška.</p>
27.	Predlaže dodati novu točku 9. u članku 66. stavku 2. Pravilnika kojom će se definirati da se samo izjave zaprimljene/poslane do 16h određenog dana smatraju da su zaprimljene u tome danu. Izjave zaprimljene nakon 16h nužno bi se morale smatrati kao da su zaprimljene sljedećeg radnog dana, budući da se u protivnom rok za poduzimanje određene radnje faktično smanjuje za 1 dan.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>S obzirom da nije određeno vrijeme do kojeg postojeći operator mora vratiti supotpisanu izjavu ili istu odbiti tijekom radnog dana, HAKOM smatra kako nije opravdano određivati niti vrijeme u kojem se izjave moraju zaprimati. Bez obzira kad su izjave zaprimljene, rok za poduzimanje potrebnih radnji je uvijek isti te ni u kojem slučaju taj rok nije smanjen za 1 dan kako HT tvrdi.</p>
28.	Predlaže da se, u članku 66. stavku 3. Pravilnika, predviđeni rok od 1 radnog dana izmijeni na način da iznosi 2 radna dana. Kao razloge navodi kako provjera jedinstvene izjave iziskuje usporedbu podataka s izjave s podacima na strani postojećeg operatora, što u situacijama gdje operator zaprimi veliki broj izjava u jednom danu ili pred kraj radnog vremena, može otežati vraćanje informacije postojećem operatoru u roku od svega 1 radnom danu.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Članak 66. stavak 3. Pravilnika izmijenjen je na način da rok za dostavu obavijesti o odbijanju supotpisivanja izjave (uz navođenje razloga odbijanja) iznosi 2 radna dana od primitka jedinstvene izjave.</p>
29.	Vezano za potvrdu prihvata zahtjeva koju je novi operator sukladno članku 66. stavku 5. Pravilnika obvezan dostaviti krajnjem korisniku u propisanim rokovima, uz posljedicu da se njegov zahtjev smatra povučenim ako potvrda nije dostavljena, HT postavlja pitanje na koji će način HT, kada dobije zahtjev za veleprodajnu uslugu ili pak postojeći operator koji krajnjem korisniku usluga pruža na vlastitoj infrastrukturi, znati je li novi operator zaista u propisanom roku dostavio krajnjem korisniku potvrdu prihvata zahtjeva i da postoji pravni temelj za deaktivaciju postojeće usluge krajnjem korisniku. S tim u vezi, skreće pozornost da su u opisanim slučajevima moguće situacije u kojima će krajnjem korisniku biti ugašena postojeća usluga, unatoč tome što se sukladno članku 66. stavku 5. presumira da je njegov zahtjev podnesen novom operatoru povučen. Slijedom	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Na temelju primjedbe HT-a, HAKOM je dopunio članak 66. stavak 5. Novi operator je obvezan, istovremeno s dostavom obavijesti o neprihvatanju zahtjeva krajnjeg korisnika, navedenu obavijest dostaviti i postojećem operatoru ukoliko je isti krajnjem korisniku uslugu pružao na vlastitoj infrastrukturi i HT-u kao veleprodajnom operatoru ukoliko je novi operator prethodno već poslao HT-u zahtjev za realizaciju određene veleprodajne usluge. HAKOM smatra kako nema potrebe za dostavljanjem potvrde prihvata zahtjeva postojećem operatoru ili HT-u iz razloga što je isto u skladu s prvotnom namjerom krajnjeg korisnika da promjeni operatora.</p>

	navedenog, traži da se razmotre načini na koje bi se vršila provjera ove činjenice.	
30.	Kako bi se spriječilo gomilanje jedinstvenih izvjava na strani novih operatora, poglavito u odnosu na krajnje korisnike koji su pasivni i neće aktivno odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, smatra nužnim definirati rok valjanosti jedinstvene izvjava. Izjava koja bi bila podnesena na supotpis postojećem operatoru ili pak podnesena uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge nakon isteka roka od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izvjava, trebala bi biti odbijena od strane postojećeg operatora, odnosno od strane HT-a kada je zahtjev za veleprodajnu uslugu podnesen uz priloženu izvjavu za koju je protekao predmetni rok. U tom bi smislu i dostavljanje jedinstvene izvjava u odnosu na koju je protekao rok od 45 dana od dana potpisa krajnjeg korisnika trebalo biti propisano kao razlog odbijanja supotpisa u okviru članka 66. stavak 3. Pravilnika.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Članak 66. stavak 3. Pravilnika izmijenjen je na način da je istim propisan sljedeći razlog za odbijanje supotpisa: jedinstvena izvjava je starija od 45 dana.</p>
31.	Smatra da bi plaćanje naknada za kašnjenje u realizaciji usluga krajnjim korisnicima trebalo biti uvjetovano postojanjem zahtjeva na strani krajnjeg korisnika.	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra opravdanim prihvatiti prijedlog HT-a (i H1) da se naknade za nepravovremenu realizaciju isplaćuju na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika te je stoga dopunio članak 66. stavak 7. Pravilnika na način da je istim propisano da je novi operator u slučaju kada krajnjem korisniku ne realizira zatraženu uslugu u roku iz stavka 6., obvezan, na temelju pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika, isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od pedeset (50) kuna za svaki dan kašnjenja do dana realizacije ili dana raskida ugovora.</p>
32.	Traži obrazloženje temeljem koje zakonske odredbe HAKOM predlaže Prijedlogom propisati naknade za neispunjavanje obveza koje proizlaze iz tog Pravilnika.	Temeljem odredbe čl.34. ZEK-a, obzirom da je HAKOM pravilnikom ovlašten pobliže propisati načine i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

33.	<p>Ukazuje na potrebu preciznog definiranja na koji bi se način računale naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora, kako bi se izbjegla različita tumačenja u praksi. Traži pojašnjenje bi li u slučaju da je izjava pogrešno popunjena vraćena unutar propisanog roka, u tom slučaju postojalo pravo na naknadu? Smatra da je potrebno precizno propisati u kojim slučajevima će postojati pravo na naknadu zbog neispunjavanja obveza – u svakom slučaju ili kada takvo neispunjavanje obveza dovede do kašnjenja u poštivanju propisanih rokova.</p>	<p>HAKOM je na prijedlog HT-a definirao pogrešno ispunjenu izjavu kao i nepotpunu izjavu. Prema mišljenju HAKOM-a, bilo kakvo pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave utječe na rokove koji preostaju novom operatoru za ispunjavanje ostalih obveza prema krajnjem korisniku. Stoga se i vraćanje pogrešno ispunjene izjave u propisanom roku smatra razlogom za potraživanje naknada iz članka 67. stavka 1. Pravilnika.</p>
34.	<p>Vezano uz specifikaciju koju bi trebalo dostaviti uz zahtjev za isplatu naknada, ističemo da bi ista nužno trebala sadržavati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonski broj (ukoliko postoji), - global unique identifier – GUID (ukoliko je izjava dostavljena putem B2B servisa), - ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika, - adresa krajnjeg korisnika, - datum slanja jedinstvene izjave, - datum odgovora postojećeg operatora, - podatak da li je jedinstvena izjava bila „odgođena“ na dodatni rok od 8 radnih dana, - broj dana kašnjenja. <p>Prethodno navedenim predlaže dopuniti članak 67. stavak 3. Pravilnika kako bi se u praksi olakšala provjera svih podataka za utvrđivanje osnovanosti zahtjeva za isplatu naknada za neispunjavanje obveza.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>U skladu s navedenim, dopunjen je članak 67. stavak 3. Pravilnika.</p>
35.	<p>Predlaže na sljedeći način definirati nepotpunu jedinstvenu izjavu: jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a, osim u dijelu koji se odnosi na polje</p>

	<p>operatorom na kojoj nisu ispunjena sva polja (nedostaje naziv ili adresa krajnjeg korisnika ili telefonski broj priključka s predbrojem ili OIB ili broj osobne iskaznice ili nije ispunjeno niti jedno polje u rubrici usluga koje krajnji korisnik raskida ili nije ispunjeno polje kojim krajnji korisnik izjavljuje da raskida ili zadržava korisničke račune ili nije naveden novi operator ili nije navedeno mjesto potpisa ili datum potpisa ili nema potpisa krajnjeg korisnika).</p>	<p>predviđeno za upis broja osobne iskaznice. Naime, polje za upis broja osobne iskaznice nije predviđeno na jedinstvenoj izjavi iz razloga navedenih u odgovoru na komentar broj 24. U skladu s navedenim, dopunjen je članak 67. stavak 2. Pravilnika.</p>
36.	<p>Predlaže na sljedeći način definirati pogrešno ispunjenu jedinstvenu izjavu: jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom na kojoj se nalaze podaci o nazivu ili adresi krajnjeg korisnika ili telefonskom broju priključka koji ne odgovaraju podacima postojećeg operatora ili nije naveden točan postojeći operator ili nije naveden točan novi operator ili su podaci na jedinstvenoj izjavi naknadno mijenjani ili izjavu nije potpisao krajnji korisnik za kojeg je jedinstvena izjava podnesena ili je naznačeno da krajnji korisnik raskida uslugu koju krajnji korisnik ne koristi kod postojećeg operatora ili je na jedinstvenoj izjavi naveden datum potpisivanja koji je kasniji od datuma zaprimanja jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora ili nije naveden točan, odnosno konkretan datum (nedostaje dan, ili mjesec ili godina potpisivanja).</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Nastavno na ovaj i komentar HT-a broj 26. dopunjen je članak 67. stavak 2. Pravilnika te definicija sada glasi: „<i>Pogrešno ispunjenom izjavom smatra se izjava na kojoj su pogrešno navedene veleprodajne usluge koje je potrebno raskinuti. Nepotpuno ispunjenom izjavom smatra se izjava na kojoj nedostaje supotpis postojećeg operatora ili na kojoj nisu naznačene sve veleprodajne usluge koje je potrebno raskinuti.</i>“ Naime, člankom 67. Pravilnika propisano je pravo novog operatora na naknade za neispunjavanje obveza koje je prouzročio postojeći operator. Definicije koje HT ovdje i u komentaru broj 37 predlaže uvesti za pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjenu izjavu odnose se na dio izjave koji popunjava krajnji korisnik te stoga za eventualne pogreške u tom dijelu ne može biti odgovoran postojeći operator niti novi operator u tom slučaju ima pravo na naknadu za kašnjenje. Navedeno su razlozi za odbijanje supotpisa, a kako je definirano člankom 66. stavkom 3. Pravilnika.</p>
37.	<p>S obzirom da se u trenutnoj praksi na jedinstvenim izjavama često navodi samo godina potpisa, bez konkretnog dana i mjeseca (budući da se očito tumači da je na izjavi dovoljno navesti samo godinu kada je ona potpisana), smatra potrebnim izričito navesti kako je na jedinstvenoj izjavi potrebno precizno navesti da je potrebno upisati točan i konkretan datum potpisivanja.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>Ovaj prijedlog uzet je u obzir prilikom dopune članka 67. stavka 2. Pravilnika na temelju komentara HT-a broj 36.</p>

VIPnet	38. Člankom 1. Pravilnika definiran je sadržaj Pravilnika: „Ovim se Pravilnikom propisuju ... između ostaloga, način, uvjeti i obveze kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži“. Vipnet predlaže izmijeniti tekst na način da isti glasi: „između ostaloga, postupanje kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za potrošače, odnosno krajnje korisnike fizičke osobe.“	Djelomično se prihvaća. HAKOM prihvaća prijedlog Vipneta u dijelu koji se odnosi na izmjenu opisa sadržaja osim u dijelu gdje se predlaže odrediti da se ovdje definirani postupak promjene operatora primjenjuje isključivo za korisnike fizičke osobe. Naime, HAKOM smatra opravdanim ovu proceduru primjenjivati i na sve poslovne korisnike, osim korisnika javne nabave iz razloga što poslovni korisnici koji usluge ugovaraju u postupcima javne nabave, kao i postojeći operatori i operatori koji se jave na natječaj, kroz navedeni postupak imaju uvid u sve potrebne informacije i rokove, što u ostalim situacijama nije slučaj.
	39. Vipnet predlaže u članku 8. stavku 3. Pravilnika taksativno navesti odredbe članka 66. koje se primjenjuju 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, umjesto samo pozivanja na iste.	Ne prihvaća se. HAKOM ne prihvaća ovaj prijedlog Vipneta. Naime, HAKOM je na temelju komentara operatora, već izmijenio ovaj stavak na način da isti sada glasi: „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 primjenjuju stavci 5., 6., 7. i 8. članka 66. ovog Pravilnika, a rokovi teku od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.“ Naime, kako se u ovim slučajevima (prvo ugovaranje usluge ili preseljenje) ne potpisuje jedinstvena izjava, bio je sporan trenutak od kojeg je potrebno računati rokove za potvrdu prihvata zahtjeva i realizaciju usluge. Stoga je ova odredba izmijenjena kako je navedeno.
	40. Predlaže se u čl. 8. st. 13. za otključavanje uređaja predvidjeti iznimku, prema kojoj operator nije obvezan omogućiti korištenje uređaja i u drugim mrežama u slučaju objektivnih tehničkih poteškoća, npr. ako ne postoji ugovorni odnos, ako nije dostupna programska ili tehnička podrška.	Ne prihvaća se. Operatori su od dana stupanja na snagu propisane obveze bili potrebni poduzeti sve mjere u cilju ispunjenja iste.

41.	Predlaže se u prijedlogu čl. 27. st. 6. jasno odrediti kako su u obavijest o prenesenom broju, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni uključiti slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom pretplatničkom broju <u>unutar mreže operatora pozivatelja</u> , viša od cijene poziva prema ostalim brojevima u mreži operatora u kojoj se krajnji korisnik kao pozivatelj nalazi.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Operatori su obvezni pružiti obavijest ako se radi o tarifama u mreži pozivatelja i kada je pozvani broj izvan mreže pozivatelja, čak i ako broj nije prenesen. Navedeno je neophodno radi transparentnosti pružanja usluga, odnosno ispunjavanja osnovnih načela iz ZEK-a o zaštiti korisnika i pružanja jasnih obavijesti o cijenama usluga. U protivnom korisnici ne bi imali informaciju o tome koliko zaista plaćaju svoj poziv, a uzimajući u obzir da u fiksnoj mreži u slučaju pozivanja korisnika koji je promijenio operatora, po broju ne bi imali saznanja koju mrežu zovu.</p>
42.	Predlaže se izmjena čl. 37. st. 12., a obzirom na predloženo smanjenje broja potrebnih mjerenja i to u odnosu na pravo korisnika na raskid ugovora. VIPnet smatra kako je potrebno ostaviti jedino mogućnost prelaska na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Napominjemo da je u nekim državama EU dovoljno jedno mjerenje za upućivanje prigovora krajnjeg korisnika. Ujedno HAKOM naglašava kako je svaki operator u postupku rješavanja prigovora u mogućnosti dostaviti i više mjerenja, kojim bi dokazao svoje navode o brzini koja odgovara onoj određenoj pretplatničkim ugovorom. S druge strane, ukoliko se zaista utvrdi kako pružena brzina nije sukladna ugovoru, nije opravdano prisiljavati korisnika na ugovorni odnos, uzimajući u obzir bitno izmijenjene uvjete ugovora, na koje on možda i ne bi pristao da ih je na početku znao, ali je ostavljena mogućnost izbora korisnika između raskida i prelaska na drugi paket, koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini.</p>
43.	Predlaže se dopuna čl. 44. st. 5. koji propisuje obvezni sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom, na način da se definira uvedeni pojam „pružatelj usluga s posebnom tarifom“ zbog poslovne i pravne sigurnosti.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Radi jasnoće teksta pojam „pružatelj usluga s posebnom tarifom“ određuje se kao „operator usluge s posebnom tarifom“.</p>

44.	Predlaže se radi zaštite korisnika, kao i povećanog nadzora mrežnog operatora nad postupkom ugovaranja pružanja usluga, u čl. 48. koji propisuje naplatu usluga s posebnom tarifom, dodati novi stavak 13. kojim bi se propisalo da se pojedine odredbe tog članka ne primjenjuju ako mrežni operator vrši autorizaciju pojedine naplate ili autorizaciju sukcesivne naplate SMS/MMS usluga s posebnom tarifom, 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.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Na ovaj način se postiže veća razina zaštite korisnika, budući da se time ne zapriječuje 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. Ovime se omogućava povećani nadzor mrežnog operatora nad procedurom ugovaranja pružanja usluga.</p>
45.	Predlaže se nadopuna naslova glave VIII Pravilnika na način da se već u naslovu odredi kako se odredbe iz te glave odnose samo na potrošače fizičke osobe. Naime, Vipnet smatra kako se odredbe propisane člancima 66. i 67. ne bi trebale primjenjivati na korisnike - pravne subjekte jer operatori s njima direktno komuniciraju, a na neke se primjenjuju i procedure propisane u okviru javne nabave.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Iz razloga navedenih u odgovoru na komentar br. 38, HAKOM nije u mogućnosti prihvatiti niti ovaj prijedlog Vipneta.</p>
46.	Vipnet smatra potrebnim dopuniti stavak 7. članka 66. Pravilnika rečenicom: „ <i>Ako je operator u mogućnosti dokazati da je pokušavao kontaktirati korisnika, ali da informacije nisu prenesene zbog nejavljanja ili nedostupnosti korisnika, korisnik gubi pravo na isplatu naknade.</i> “ Također, predlaže dopuniti članak 66. novim stavkom 8: „ <i>Krajnji korisnik obvezan je radi primjene procedure iz ovog članka, novom operatoru pravovremeno dostaviti svoje kontakte i to najmanje jedan podatak od sljedećih: broj nepokretne linije, broj u pokretnoj mreži i adresu elektroničke pošte.</i> “ Ističe da se ne protivi penalizaciji ukoliko se radi o objektivnom propustu, međutim nije sklon penalizaciji u slučaju da je operator pokušavao kontaktirati korisnika, izvijestiti ga o problemima i ako je takvu informaciju korisnik prihvatio.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je u članku 66. dodao novi članak 8. kojim je propisao kako krajnji korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje do kojeg je došlo zbog okolnosti na koje novi operator nije mogao utjecati ili su iste posljedica radnji treće strane za koje novi operator ne odgovara. Pritom se radnjom treće strane neće smatrati kašnjenje u realizaciji veleprodajne usluge.</p>

47.	Predlaže se otklanjanje pogreške u pisanju u članku 66. stavku 2. točki 6. Pravilnika.	Prihvaća se. Omaška je ispravljena.
48.	Predlaže rok u kojem je postojeći operator obavezan obavijestiti novog operatora o odbijanju supotpisa (iz razloga što jedinstvena izjava ne sadrži sve potrebne podatke ili jedinstvenoj izjavi nije priložena preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika) odrediti u trajanju od 2 radna dana od primitka jedinstvene izjave, umjesto predloženog roka od 1 radnog dana. Vip smatra prikladnim uskladiti ovaj rok s rokom iz članka 66. stavka 2. točke 2. u kojem je operator obavezan vratiti supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika	Prihvaća se. Članak 66. stavak 3. Pravilnika izmijenjen je na način da rok za dostavu obavijesti o odbijanju supotpisivanja izjave (uz navođenje razloga odbijanja) iznosi 2 radna dana od primitka jedinstvene izjave.
49.	S obzirom na dosadašnje situacije koje su se događale u praksi, Vipnet predlaže dopuniti članak 66. stavak 4. rečenicom: „ <i>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.</i> “	Prihvaća se.
50.	Predlaže izmjenu obrasca za prijenos broja kako bi se isti rasteretio u pogledu informacija koje se između operatora ili operatora i korisnika već razmjenjuju putem jedinstvene izjave.	Ne prihvaća se. Obrazac za prijenos broja čini sastavni dio Pravilnika o prenosivosti broja te izmjena istog nije predmet ovog postupka.
51.	Vipnet skreće pozornost kako iz članka 66. nije sasvim jasno prilaže li se jedinstvena izjava obvezno uz zahtjev za prijenos broja ili postoje neke iznimne situacije. S tim u vezi ukazuje na potrebu reguliranja primjene roka odgode zahtjeva za prijenos broja od 10 radnih dana.	HAKOM će razmotriti prijedlog Vipneta.
52.	Predlaže uvođenje nove funkcionalnosti u CABP – odgoda prijensa broja od strane operatora primatelja.	Ne prihvaća se. Pravilnikom o prenosivosti broja, čl.13.st.5. je propisano otkazivanje

		prijenosa broja od strane operatora primatelja u iznimnim slučajevima. Ovaj pravilnik ne propisuje mogućnosti koje operatori imaju prilikom prijenosa broja, odnosno ne definira funkcionalnosti CABP-a. HAKOM će navedeni prijedlog razmotriti prilikom izmjene Pravilnika o prenosivosti broja, odnosno posebno razmotriti izmjenu funkcionalnosti CABP-a, koje bi dale mogućnost odgode prijenosa broje od strane operatora primatelja.
53.	Predlaže izmjenu jedinstvene izjave na način da se u istoj ne koristi riječ T-Com.	Prihvaća se.
54.	Traži pojašnjenje na koji način primijeniti jedinstvenu izjavu u slučajevima kada se raskidaju postojeće usluge koje nisu realizirane na telefonskom priključku (npr. kada korisnik ima uslugu samostalnog IPTV-a).	HAKOM je izmijenio Jedinstvenu izjavu u dijelu u kojem se traži telefonski broj na način da se isti navodi samo za krajnje korisnike koji imaju telefonski priključak, dok se za korisnike koji nemaju telefonski broj navedeno polje ostavlja prazno.
55.	Predlaže uvođenje datuma raskida/aktivacije usluge na jedinstvenoj izjavi čime bi se samo formaliziralo pravo korisnika na izbor dana raskida i zaključenja ugovora za usluge.	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako je navedeno potrebno omogućiti krajnjem korisniku na maloprodajnom obrascu operatora s kojeg se zatraženi datum od strane krajnjeg korisnika samo prepisuje na veleprodajni obrazac u slučaju korištenja veleprodajnih usluga.
56.	Ističe da je propisivanjem procedure (koju u biti podržava) bez propisivanja načina komunikacije dovedeno u pitanje operativno funkcioniranje procedure. S obzirom da svi operatori imaju otvoren B2B komunikacijski kanal s HT-om, poziva HAKOM da razmotri mogućnost uspostave centraliziranog sustava za razmjenu jedinstvenih izjava, kao što je sada slučaj s procedurom prijenosa broja.	Ne prihvaća se. HAKOM nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog Vipneta o uspostavi centraliziranog sustava za razmjenu jedinstvenih izjava od strane HAKOM-a, ali isto tako ističe kako korištenje B2B komunikacijskog kanala između svih operatora, a ne samo u komunikaciji s HT-om, nije nikada zabranjeno, dapače, u nekoliko je navrata na sastancima s operatorima čak i poticano od strane HAKOM-a.

Tele2	<p>57. Predlaže se brisanje predloženih stavaka 4. i 5. u članku 27., a kojima se operatorima koji nisu korisniku pružili obavijest o iskorištenosti tarifnog modela, nalaže obveza prema kojoj moraju otpisati iznos koji prelazi ugovoreni tarifni model, odnosno ukoliko ga nisu obavijestili na vrijeme otpisati iznos od prelaska tarifnog modela do upućivanja obavijesti. Smatraju kako je isto nezakonito, budući da se zadire u obvezne odnose operatora i korisnika, što nije nadležnost HAKOM-a.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Radi se o obvezi operatora, slijedom čega se korisnici prilikom korištenja usluge u dobroj vjeri pouzdaju u ispunjenje ove obveze, koja im daje sigurnost prilikom korištenja usluga i kontrole mjesečnih troškova. Činjenica što operatori mogu prekršajno odgovarati zbog ne ispunjenja ove obveze ne predstavlja realan argument kojim bi se ukazalo na nenadležnost HAKOM-a u propisivanju iste. Naime, cilj HAKOM-a nije kažnjavanje operatora, već upravo osiguravanje visoke razine zaštite korisnika iz čl. 5. ZEK-a., odnosno cilj je ispunjenje svrhe ove odredbe, odredba nije sama sebi svrha, već je cilj osigurati povjerenje korisnika u propisane mehanizme korištenja usluga, čime se jača i transparentnost uvjeta korištenja usluga. Korisnici mogu s punim povjerenjem koristiti uslugu budući da je njihov operator obavezan pratiti potrošnju te u određenom trenutku uputiti obavijest. Korisnici znaju da mogu slobodno koristiti uslugu, jer u slučaju propusta operatora neće morati podmiriti sporne iznose. U protivnom bi se izgubio smisao propisane funkcionalnosti.</p>
	<p>58. Predlaže se izmjena predloženog čl. 36. st. 4. na način da se odustane od reguliranja povrata iznosa na pre-paid računu isključivo u slučaju prijenosa broja, kao i omogućavanje istog bez prilaganja bona. Tele2 smatra kako je potrebno ostaviti postojeću odredbu, prema kojoj je korisnik obavezan predočiti i kupljeni bon, a sve radi sprječavanja zlouporaba od strane osoba koji su na nezakoniti način došli u posjed SIM kartice. Ujedno smatraju kako bi novim prijedlogom došlo do pravne praznine, budući da se ne bi znalo kako postupati u slučaju raskida ugovora, jer novi prijedlog regulira isključivo okolnost kod prijenosa broja.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Namjera HAKOM-a je upravo omogućiti povrat iznosa sa pre-paid računa isključivo u situaciji prijenosa broja. Smatramo kako prilikom odluke o prestanku korištenja korisničkog pre-paid odnosa korisnici nisu zakoniti ukoliko isti ne mogu dobiti, budući da mogu odgoditi svoju odluku o prestanku korištenja usluge nakon što potroše iznos na računu, čime ne trpe nikakvu financijsku štetu. Nadalje, prema novom prijedlogu, prilaganje bona nije potrebno, a obzirom na činjenicu da je bon kao uvjet znatno otežavao ostvarenje prava korisnika na povrat novca, osobito u slučajevima kupnje internetom ili kupnje za drugog korisnika.</p>

	59.	Predlaže se izmjena predloženog čl. 48. st. 11. na način da ostane trenutna obveza prema kojoj na SMS upit INFO korisnik dobiva informaciju o operatoru usluge s posebnom tarifom, od samog operatora usluge s posebnom tarifom, a ne, kako je predloženo, da se ta obveza prebacuje na mobilne operatore, kojima ista iziskuje veliki financijski trošak. Podredno se predlaže rok od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu pravilnika, koji je neophodan za implementaciju tehničkog rješenja.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Djelomično se prihvaća iz razloga što je dosadašnja praksa pokazala da je krajnji korisnik prilikom slanja INFO poruke na kratki kod na kojem se naplata vrši prilikom slanja, za INFO poruku plaćao posebnu tarifu. Nadalje, HAKOM smatra da operator s kojim korisnik ima sklopljen ugovor može dati najtočnije informacije o operatoru koji koristi kratki kod, budući da INFO poruka mora sadržavati isključivo podatak o operatoru koji ima sklopljen ugovor s pristupnim operatorom korisnika. Rok za implementaciju je prihvaćen samim time što pravilnik stupa n snagu devedeseti dan od dana objave u službenom glasilu.</p>
Optima	60.	Predlaže se radi ispravljanja pravopisne pogreške u čl. 24. st. 1. toč.2. naznačiti kako se obavijest o prekomjernoj potrošnji upućuje „krajnjem korisniku“, umjesto „korisniku“.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Prihvaća se obzirom da se u cijelom članku koristi pojam „krajnji korisnik“.</p>
	61.	Predlaže se čl. 24. radi usklađenja sa odredbom st. 4., st. 5. izmijeniti na način da se istim jasno propiše kako će u slučaju da je korisnik koristio uslugu manje od tri mjeseca, operator krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, i to u slučaju kada ga uopće nije obavijestio.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Prijedlog se prihvaća, obzirom da bi se istim jasno razlučilo koji iznos je operator obvezan otpisati korisniku koji koristi uslugu manje od tri mjeseca, i to u situaciji kada ga nije pravovremeno obavijestio o prekomjernoj potrošnji te s druge strane i u situaciji kada ga nije uopće obavijestio. U tom smislu je stavak 5. na odgovarajući način prilagođen. Ujedno, a radi daljnje jasnoće teksta u čl. 24. st. 1. toč.1. se dodaje kako se obavještanje o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja u slučaju paketa usluga, odnosno računa za paket usluga odnosi na svaki element paketa zasebno. Navedeno je samo deklaratorna odredba koja se već na ovaj način u praksi i provodi.</p>

62.	Predlaže se reducirati sadržaj predložene odredbe čl. 27. st. 4 i 5. na način da se obveza obavještavanja o iskorištenosti tarifnog paketa, modela i tarifne opcije ograniči samo na mobilne operatore, a obzirom na izrazitu kompleksnost potrebnog tehničkog rješenja i financijske izdatke. Podredno predlažu rok za implementaciju do 1.1.2015.god.	<p>Prihvaća se.</p> <p>Obveza obavještavanja o iskorištenosti tarifnog paketa, modela i tarifne opcije ograničava se samo na mobilne operatore. Naime, prihvaća se obrazloženje operatora prema kojem je obveza obavještavanja u fiksnim mrežama izrazito praktično kompleksna te je HAKOM stajališta kako nametanje ove obveze nije proporcionalno svrsi koja bi se trenutno istom postigla, obzirom da su korisnicima fiksnih mreža na raspolaganju i drugi mehanizmi kontrole troškova, kao što je limit potrošnje i obavijest o dvostrukoj potrošnji. Obveza obavještavanja u mobilnim mrežama ostaje, a uzimajući u obzir kompleksnost i raznovrsnost tarifa u mobilnim mrežama.</p>
63.	Predlaže se izmjena čl. 39. st. 10. prema kojem su u slučaju prigovora korisnika operatori obvezni pružiti detaljan ispis destinacijskih IP adresa. Optima smatra kako se ovom odredbom operatorima nameće nemoguća činidba, odnosno istom se ne bi utjecalo na obračun usluge, jer isti ovisi o trajanju sesije a ne sadržaju. Ističu kako se postojećom odredbom zadire u sferu zaštite privatnosti krajnjeg korisnika te je isto isključivo u nadležnosti Operativno-tehničkog centra. Stoga se predlaže operatore obvezati na dostavu originacijskih, a ne destinacijskih adresa.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Prijedlog se ne prihvaća iz razloga osiguravanja visoke razine zaštite korisnika. Naime, svrha dostave destinacijskih IP adresa nije za potrebe obračuna, već za potrebe kontrole obračuna od strane krajnjeg korisnika, budući da vrijeme spajanja i trajanje sesije nisu dovoljni u smislu osiguravanja kontrole podataka o troškovima pruženih usluga, sukladno čl. 44. ZEK-a.</p>
64.	Uzimajući u obzir namjeru HAKOM-a da dosadašnju regulaciju jedinstvene procedure razdvoji i regulira kroz dva pravna akta, skreće pozornost na potrebu usklađivanja vremena stupanja na snagu istih, a radi zadovoljavanja načela transparentnosti i regulatorne predvidljivosti propisanih čl. 5. ZEK-a te izbjegavanja nastanka pravne nesigurnost koja može izazvati dalekosežne posljedice.	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM će voditi računa o vremenskom stupanju na snagu Pravilnika i ostalih akata.</p>
65.	Pozivajući se na uputu HAKOM-a o primjeni jedinstvene procedure kako je ista bila definirana do sada, napominje da se u postupku	<p>Ne prihvaća se.</p>

	<p>promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, u određenim slučajevima na supotpis ne dostavlja jedinstvena izjava postojećem operatoru, iako se istovremeno primjenjuju preostali uvjeti jedinstvene procedure te smatra potrebnim definiciju postojećeg operatora iz članka 3. stavka 1. točke 2. Pravilnika izmijeniti na način da ista obuhvatiti spomenute iznimke.</p>	<p>Trenutno ne postoji situacija u kojoj je potrebno poštivati uvijete propisane jedinstvenom procedurom bez da je istovremeno potrebno supotpisivati jedinstvenu izjavu. Osim toga, ovim Pravilnikom, propisani su način, uvjeti i rokovi kojih su se svi operatori obvezni pridržavati u situaciji kada krajnji korisnik mijenja operatora. Optima se poziva na uputu HAKOM-a koja je dana kao pojašnjenje provođenja jedinstvene procedure kako je ista bila propisana odlukom HAKOM-a od 28. kolovoza 2012. (KLASA: UP/I-344-01/12-03/02 URBROJ: 376-11/12-07) umjesto da predloženu definiciju postojećeg operatora promatra u kontekstu ostalih promjena u jedinstvenoj proceduri u okviru kojih će se i primjenjivati.</p>
66.	<p>Radi dosljednosti regulatornog pristupa i usklađenosti regulacije predlaže izmijeniti definiciju radnog dana i uskladiti je sa svim standardnim ponudama HT-a na način da se subota tretira kao radni dan.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM je u članku 3. stavku 1. Pravilnika izmijenio točku 28. tako da ista sada glasi: „<i>radni dan: dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, u trajanju od 24 sata</i>“.</p>
67.	<p>Ističe potrebu, radi izbjegavanja dvojbi u primjeni dva podzakonska akta (predmetnog pravilnika i Pravilnika o prenosivosti broja), izmijeniti pojedine odredbe Pravilnika o prenosivosti broja koje u slučaju kada je prijenos broja vezan uz neku veleprodajnu uslugu upućuju na primjenu odgovarajuće standardne ponude operatora veleprodajne usluge umjesto na odredbe predmetnog Pravilnika.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Izmjena Pravilnika o prenosivosti broja nije predmet ovog postupka. Međutim, sve eventualno potrebne izmjene ili dopune drugih akata zbog odredbi ovog Pravilnika, HAKOM će izvršiti u zasebnom postupku i pravovremeno.</p>
68.	<p>Radi izbjegavanja dvojbi, predlaže u članku 66. stavku 1. Pravilnika propisati kako krajnji korisnik obrazac jedinstvene izjave potpisuje novom operatoru, umjesto kako je predloženo, kod novog operatora.</p>	<p>Prihvaća se.</p>
69.	<p>Napominje kako do sada nije postojala obveza dostave preslike osobne iskaznice uz jedinstvenu izjavu koja se slala postojećem operatoru te traži da se predvidi vrijeme za izvršenje promjena u sustavima operatora, a koje promjene su posljedica promjene formata</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Navedeni komentar nije relevantan s obzirom da je HAKOM izmijenio Pravilnik u ovom dijelu u odnosu na verziju koja je objavljena na javnoj</p>

	u kojem se izjave dostavljaju (prije tiff, sada pdf).	raspravi. HAKOM smatra kako nije potrebno osigurati neko posebno vrijeme za prilagodbu u sustavima operatora samo iz razloga promjene formata u kojem se izjave dostavljaju.
70.	Predlaže da se nedvojbeno propiše može li satelitska televizija ostati aktivna na zahtjev krajnjeg korisnika.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>S obzirom da se u Pravilniku izričito ne navode sve moguće kombinacije usluga koje korisnik može zatražiti, HAKOM smatra kako nije opravdano posebno navoditi slučaj satelitske televizije.</p> <p>Konkretno, kao i za svaku drugu željenu kombinaciju, prilikom aktivacije veleprodajnih usluga ocijenit će se tehnička mogućnost zadržavanja jedne ili više maloprodajnih usluga koje je korisnik naznačio. Navedeno se odnosi i na satelitsku televiziju.</p>
71.	Skreće pozornost da u situaciji kada je krajnji korisnik prvotno označio da zadržava dvije usluge kod postojećeg operatora, a kasnije odluči odustati od zadržavanja samo jedne usluge kod postojećeg operatora, predmetno nije moguće evidentirati na predloženom obrascu jedinstvene izjave u kojem se navodi samo sljedeća naznaka „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“	HAKOM smatra kako je u navedenom slučaju potrebno dostaviti novu izjavu u kojoj će biti točno naznačeno koje usluge korisnik želi zadržati kako je i propisano člankom 66. stavkom 2. točkom 6. Pravilnika.
72.	Naglašava potrebu dobivanja kroz B2B konkretne informacije o netočnim ili nepotpunim podacima zbog kojih je odbijeno supotpisivanje izjave. Navodi razloge iz prakse koje je potrebno definirati kao razloge za odbijanje davanja supotpisa na jedinstvenoj izjavi.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je dopunio članak 66. stavak 3. Pravilnika na način da je odredio da je postojeći operator obavezan novom operatoru navesti razlog odbijanja supotpisa jedinstvene izjave. S obzirom da svi operatori međusobno ne komuniciraju putem B2B komunikacijskoj kanala, HAKOM nije bio u mogućnosti propisati da se razlozi odbijanja moraju razmjenjivati putem B2B.</p>
73.	Smatra kako rok za prihvaćanje ili odbijanje zahtjeva mora iznositi 30 dana i teći tek od dana zaprimanja istog od strane operatora.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, HAKOM smatra kako sa strane krajnjeg korisnika nije moguće</p>

		utvrditi drugi trenutak od kojeg počinju teći rokovi, osim dana potpisivanja jedinstvene izjave.
	74. Predlaže brisati članak 66. stavak 7. Pravilnika. Naime, smatra kako propisivanje rokova realizacije maloprodajne usluge, a posebno obveze operatora snositi naknadu za kašnjenje nije opravdano s obzirom da je novom operatoru u cilju čim prije i u ugovorenom roku realizirati maloprodajnu uslugu, a postupak realizacije ugovorene usluge ovisi i o propisanim veleprodajnim uvjetima kojih se veleprodajni operator mora pridržavati, a potpuno su izvan kontrole novog operatora. Pozivajući se na propisane odredbe o snošenju naknade za nepravovremeni prijenos broja ističe kako je u potpunosti neopravdano i neutemeljeno obvezati operatora na isplatu naknade krajnjem korisniku, u slučajevima u kojima odgovornost tog istog operatora ne postoji.	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako je novim stavkom 8. u članku 66. kojim je definirano kako 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, otklonjen opisani problem. Pritom, radnjom treće strane ne smatra se kašnjenje u realizaciji veleprodajne usluge.
	75. Predlaže brisati članak 67. stavak 1. Pravilnika.	Ne prihvaća se. Prijedlog Optime HAKOM smatra neosnovanim.
Amis	76. Predlaže se brisanje predloženih stavaka 4. i 5. u članku 27., a kojima se operatorima koji nisu korisniku pružili obavijest o iskorištenosti tarifnog modela, nalaže obveza prema kojoj moraju otpisati iznos koji prelazi ugovoreni tarifni model, odnosno ukoliko ga nisu obavijestili na vrijeme otpisati iznos od prelaska tarifnog modela do upućivanja obavijesti. Smatraju kako se operatoru ne može oduzeti pravo potraživati novac koji mu zaista i pripada, budući da je ispunio svoju ugovornu obvezu-pružio uslugu. Korisnik je u trenutku sklapanja ugovora znao da će mu se nakon iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, model i opcije pružena usluga naplaćivati, već je bio upoznat i s iznosom troškova za koje će ga se teretiti.	Ne prihvaća se. Radi se o obvezi operatora, slijedom čega se korisnici prilikom korištenja usluge u dobroj vjeri pouzdaju u ispunjenje ove obveze, koja im daje sigurnost prilikom korištenja usluga i kontrole mjesečnih troškova. Činjenica što operatori mogu prekršajno odgovarati zbog ne ispunjenja ove obveze ne predstavlja realan argument kojim bi se ukazalo na nenadležnost HAKOM-a u propisivanju iste. Naime, cilj HAKOM-a nije kažnjavanje operatora, već upravo osiguravanje visoke razine zaštite korisnika iz čl. 5. ZEK-a., odnosno cilj je ispunjenje svrhe ove odredbe, odredba nije sama sebi svrha, već je cilj osigurati povjerenje korisnika u propisane mehanizme korištenja usluga, čime se jača i transparentnost uvjeta korištenja usluga. Korisnici mogu s punim povjerenjem koristiti uslugu budući da je njihov operator obavezan

			pratiti potrošnju te u određenom trenutku uputiti obavijest. Korisnici znaju da mogu slobodno koristiti uslugu, jer u slučaju propusta operatora neće morati podmiriti sporne iznose. U protivnom bi se izgubio smisao propisane funkcionalnosti.
	77.	Amis predlaže promjenu članka 66. stavka 3. Pravilnika na način da se njime specificiraju razlozi odbijanja davanja supotpisa zaprimljene jedinstvene izjave odnosno izričito navedu podaci koje 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. Stoga, Amis predlaže navesti sljedeće razloge za odbijanje supotpisa: (i) nije naveden ili je pogrešno naveden naziv i adresa krajnjeg korisnika, (ii) nisu navedeni svi brojevi za koje se traži raskid ugovora s postojećim operatorom, (iii) nije naveden ili je pogrešno naveden naziv postojećeg operatora s kojim se raskida korisnički odnos, (iv) 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, (v) nije naveden naziv i adresa novog operatora, (vi) ukoliko nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave.	<p>Prihvaća se.</p> <p>U skladu s navedenim izmijenjen je članak 66. stavak 3. Pravilnika na način da su istim izričito navedeni razlozi odbijanja supotpisa jedinstvene izjave.</p>
	78.	S 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. Pravilnika dodati točku 9. kojom će se specificirati sljedeći razlog za odgodu roka za supotpis jedinstvene izjave: postojanje nesporne ugovorne obveze podnositelja jedinstvene izjave.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra da je ispravkom omaški u pisanju u članku 66. jasno naveo situacije u kojima je opravdano primijeniti dulji rok za izvršenje radnji vezanih uz jedinstvenu proceduru. Naime, intencija HAKOM-a bila je propisati rok od 8 radnih dana u kojem je operator obavezan izvršiti dodatne radnje u slučaju kada korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora i/ili je korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu kod postojećeg operatora. Pritom se rok od 8 radnih dana za opisane dodatne radnje počinje primjenjivati nakon proteka roka od 2 radna dana koji je</p>

		određen u točki 2 ovog stavka.
79.	Zbog usklađenja s Odlukom Vijeća HAKOM-a od 29.08.2012. godine kojom je reguliran isti postupak - postupak promjene operatora, predlaže izmijeniti članak 66. stavak 4. Pravilnika na način da isti glasi: „ <i>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.</i> ”	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako nema potrebe za predloženom izmjenom budući da samo kontaktiranje korisnika, bez pribavljanja njegovog pisanog očitovanja o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom nije valjan dokaz.
80.	Upozorava kako se u praksi pojavljuju situacije da operatori čuvaju jedinstvene izjave po nekoliko mjeseci nakon čega ih ponovno šalju postojećem operatoru, dok je korisnik u međuvremenu odustao od raskida s postojećim operatorom. Stoga, da bi se izbjegle situacije zbunjujuće za krajnje korisnike predlaže definirati rok valjanosti supotpisane jedinstvene izjave i to dodavanjem novog stavka u članak 66. Pravilnika: „ <i>U slučaju kada postojeći operator odbije supotpisati izjavu ili u slučaju odustanka krajnjeg korisnika od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, 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.</i> “	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako se situacija koju je Amis predložio definirati novim člankom, ne može dogoditi u praksi te stoga nije prihvatio ovaj prijedlog. Međutim, u članku 66. stavku 3. Pravilnika HAKOM je dodatno, u odnosu na javnu raspravu, naveo sljedeći razlog za odbijanje supotpisivanja jedinstvene izjave: jedinstvena izjava je starija od 45 dana.
81.	Predlaže dopuniti članak 66. stavak 6. Pravilnika na način da isti glasi: „ <i>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</i>	Ne prihvaća se. HAKOM smatra kako nema potrebe za predloženim izmjenama, obzirom da se zna način računanja rokova, koji se primjenjuje i u ovom slučaju.

	<p><i>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.“</i></p>	
82.	<p>Predlaže brisati članak 66. stavak 7. Pravilnika kojim je određena obveza operatora isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge te s tim u vezi prilagoditi članak 8. stavak 3. Pravilnika („... na odgovarajući način se primjenjuje stavak 5. i 6. članka 66. ovog Pravilnika“).</p> <p>Podredno, predlaže dodati novi 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.</p> <p>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.“ U tom bi slučaju bila potrebna prilagodba članka 8. stavka 3. Pravilnika na sljedeći način: „... na odgovarajući način se primjenjuje stavak 5., 6., 7. i 8. članka 66. ovog Pravilnika.“</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog Amisa vezan uz brisanje članka 66. stavka 7. Pravilnika jer isti drži neosnovanim. Međutim, prihvaća se dodatni prijedlog kojim se, novim stavkom 8. u članku 66. Pravilnika definira kako 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. Pritom, radnjom treće strane ne smatra se kašnjenje u realizaciji veleprodajne usluge. Također, istim stavkom HAKOM je propisao kako 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. Posljedično, HAKOM je prilagodio članak 8. stavak 3. Pravilnika.</p>
83.	<p>Ukazuje na sljedeće omaške u pisanju Pravilnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • u članku 66. stavku 2. točki 6. Pravilnika umjesto „<i>rokovi iz točaka 1. i 8. teku iznova</i>“ treba stajati „<i>rokovi iz točaka 2. i 8. teku iznova</i>“ • u članku 66. stavku 2. točki 8. Pravilnika umjesto „<i>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.</i>“ treba stajati: „<i>Radnje opisane u točkama 1. do 7. ovog stavka postojeći operator je obvezan</i> 	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Ispravljene su omaške u pisanju.</p>

		<i>izvršiti u roku osam (8) radnih dana od isteka roka iz točke 2. ovog stavka.“</i>	
Korisnik: Igor	84.	Predlaže se dopuna čl. 8. u smislu propisivanja obveze operatoru da prije sklapanja ugovora za širokopojasni pristup internetu informira krajnjeg korisnika o maksimalnoj mogućoj brzini na parici, odnosno većinsku maksimalnu brzinu na postojećim priključcima u blizini mjesta priključenja, čime bi korisniku bila jasnija realna propusnost priključka.	Ne prihvaća se. Operator u trenutku sklapanja ugovora ne može biti siguran u brzinu koju može isporučiti na određenoj parici iz razloga što na korisnikovoj strani u vrijeme sklapanja ugovora nije izvršena instalacija korisničke opreme.
	85.	Predlaže se u čl. 8. st. 13. kojim je propisana obveza omogućavanja korištenja uređaja i u drugim mrežama, u slučaju pre paid korisnika mogućnost biti pružena 12 mjeseci nakon kupnje uređaja, uz predočenje računa o njegovoj kupnji, umjesto dosadašnje formulacije-nakon 12 mjeseci korištenja. Naime, osoba ne mora nužno koristiti i dobiveni broj uz uređaj kojeg je kupila, stoga treba omogućiti otključavanje uređaja nakon 12 mjeseci od kupnje.	Ne prihvaća se. Uređaji se prodaju u paketu koji uključuje navedeni uređaj i SIM karticu, koji elementi su povezani. Upravo zbog povezanosti elemenata cjeline, operator nakon 12 mjeseci korištenja usluge daje besplatnu mogućnost omogućavanja korištenja uređaja u drugim mrežama.
	86.	Predlaže se izmjena čl. 16. st. 8. na način da za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev korisnika isti osim što ne mora plaćati mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, ne mora platiti i naknadu za uključenje. Naknadom za ponovno uključenje se penaliziraju korisnici koji koriste ovu uslugu. Ukoliko je intencija omogućiti stvarno korištenje ove usluge, nema razloga da se korisnicima zbog toga naplaćuje naknada za uključenje, koja je najčešće u visini mjesečne naknade, čime se zapravo razdoblje privremenog isključenja smanjuje za jedan mjesec.	Ne prihvaća se. Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što operatori prilikom ponovnog uključjenja imaju određene troškove te je naplata naknade opravdana, a na korisnicima je izbor hoće li koristiti ovu uslugu.
	87.	Predlaže se u čl. 24. st. 1. toč.1. kojim je propisana obveza operatora obavještavati korisnike o prekomjernoj potrošnji, istima propisati obvezu daljnjeg obavještavanja tijekom jednog obračunskog razdoblja, na način da će svako daljnje upozorenje uslijediti kada	Ne prihvaća se. Smatramo kako su obveze operatora u smislu obavještavanja korisnika o dvostrukoj potrošnji, kao i obavijesti o iskorištenosti tarifnog modela u

	trošak dosegne 100% visine prethodnog upozorenja. Krajnji korisnik može pogrešno protumačiti poruku ukoliko ima relativno niske račune, međutim kako trošak može neznanjem ili nesmotrenošću i dalje strelovito rasti, trebalo bi naložiti operatoru daljnje upozoravanje.	potpunosti dovoljne kako bi se osigurala visoka razina zaštite korisnika. Ujedno i sami korisnici prilikom korištenja usluge moraju upotrijebiti dužnu pažnju te okolnost da troškovi mogu znatno porasti radi njihove nesmotrenosti nije opravdan za nametanje daljnjih obveza operatoru u ovom segmentu.
88.	Vezano uz čl. 25. i 28. kojima se uređuje sadržaj i izgled ispisa računa, kao i mogućnost izdavanja računa u elektroničkom obliku, predlaže se zauzeti stav i jasno propisati kako krajnji korisnik samostalno može odabrati način dostave računa, a ne da se takva praksa radi automatski, registracijom na portal, čime se isključuje dostava pisanog računa. Promjena načina dostave računa mora biti jednostavna, ali i potpuno jasna obzirom na moguće pravne posljedice (zatezne kamate, isključenje priključka itd.)	Ne prihvaća se. Postojećim odredbama jasno je propisano da korisnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku. Uvažavajući načelo visoke razine zaštite korisnika, HAKOM potiče operatore u svim postupcima kojima se korisnicima omogućava korištenje i plaćanje njihovih usluga na brži i jednostavniji način, što uključuje i slanje računa u elektroničkom obliku, međutim, korisnike je potrebno putem jasnih, nedvojbenih i lako dostupnih informacija obavijestiti o svim novim mogućnostima te im omogućiti slobodan izbor. Detaljne uvjete slanja računa u elektroničkom obliku pripisuje Ministarstvo financija u smislu što se može smatrati suglasnošću za primanje elektroničkog računa.
89.	Predlaže se u čl. 36. st. 4. kojim je propisan povrat novca na pre-paid računu, ostaviti mogućnost povrata u slučaju raskida korisničkog odnosa jer je pojmovno širi od pojma prijenosa broja. Osoba može odustati od korištenja broja iz više razloga te raskinuti korisnički odnos i ostvariti pravo na povrat sredstava.	Ne prihvaća se. Namjera HAKOM-a je upravo omogućiti povrat iznosa sa pre-paid računa isključivo u situaciji prijenosa broja. Smatramo kako prilikom odluke o prestanku korištenja korisničkog pre-paid odnosa korisnici nisu zakinuti ukoliko isti ne mogu dobiti, budući da mogu odgoditi svoju odluku o prestanku korištenja usluge nakon što potroše iznos na računu, čime ne trpe nikakvu financijsku štetu.
Udruga „Potrošač	90. Predlaže se u čl. 16. st. 8. kojim se propisuje zabrana naplaćivanje mjesečne naknade u slučaju privremenog isključenja navesti kako se	Prihvaća se. Pravo korisnika da ne plati mjesečnu ili tromjesečnu naknadu odnosi se

“		ista odnosi i na slučaj kada je privremeno isključenje zatraženo na zahtjev korisnika. Trenutno operator ima mogućnost unatoč privremenom isključenju kojeg je zatražio sam korisnik, naplatiti istome mjesečne naknade za vrijeme isključenja, što je neopravdano s obzirom da korisnik nije koristio uslugu zbog privremenog isključenja.	isključivo na situaciju privremenog isključenja na zahtjev, dok u slučaju privremenog isključenja zbog krivnje korisnika (nepodmirivanja računa), korisnik i dalje mora plaćati mjesečnu naknadu. Navedeno je opravdana praksa operatora, budući da je isključenje na zahtjev pravo korisnika, dok je potonja situacija svojevrсна kazna zbog neispunjenja obveza, a uzimajući u obzir da korisnik za vrijeme privremenog isključenja zbog neplaćanja računa može primati dolazni promet, naplata naknade je opravdana.
	91.	Predlaže se pravilnikom u slučaju da operator mijenja tehnologiju pružanja usluge, odrediti rok od 90 dana u kojem krajnji korisnik mora biti obaviješten. Krajnji korisnici sukladno ZEK-u sada moraju biti obaviješten u roku od 30 dana od dana gašenja usluge, ali u slučaju kada se radi o zamjeni tehnologije (npr. gašenje ISDN-a), rok za prilagodbu korisnika je prekratak. Produljenjem roka u ovakvim slučajevima bi se krajnjim korisnicima omogućila pravovremena prilagodba sustava za korištenje nove tehnologije.	<p>Prihvća se.</p> <p>Predloženi rok od 90 dana je opravdan obzirom da operator prilikom prelaska na nove tehnologije ima unaprijed određeni plan te bi uzimajući u obzir potrebno vrijeme za prilagodbu korisničke opreme, rok od 30 dana bio prekratak.</p>
Metronet	92.	Drži neprihvatljivim da se propisivanjem postupka promjene operatora kroz Pravilnik određuju obveze svim operatorima koji pružaju usluge u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži, uključujući i operatore koji nemaju status operatora sa značajnom snagom na mjerodavnim tržištima. S obzirom da je jedinstvena procedura do sada bila propisana Odlukama HAKOM-a, smatra da se na ovaj način izjednačavaju obveze HT-a kao SMP operatora, i to vertikalno integriranog operatora, s ostalim operatorima koji u pružanju maloprodajnih usluga ovise o veleprodajnim uslugama tog istog SMP operatora, pri čemu maloprodaja HT-a ne podliježe rokovima za realizaciju usluga koji se odnose na operatore korisnike standardnih ponuda HT-a niti kvotama za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge.	<p>Ne prihvća se.</p> <p>Ideja i smisao jedinstvene procedure, koja je do sada temeljena na odluci HAKOM-a o izmjenama standardnih ponuda HT-a, nije se promijenila činjenicom da se ista sada propisuje predmetnim Pravilnikom. S obzirom da su i dosadašnjom jedinstvenom procedurom bile određene obveze i drugim operatorima, a ne samo HT-u, te uzevši u obzir nedostatke takve procedure koji su se pojavili u praksi, a s kojima su upravo operatori upoznali HAKOM, stav je HAKOM-a kako će se na ovaj način u potpunosti postići svrha uvođenja jedinstvene procedure od samih njenih početaka.</p>

93.	<p>Navodi da je novom operatoru u interesu čim prije realizirati uslugu korisniku te drži nepotrebnim uvoditi naknade za kašnjenja za sve operatore. Skreće pozornost na situacije kada novi operator bez svoje krivnje mora isplatiti naknadu korisniku npr. ako novi operator potvrdi tehničku mogućnost realizacije usluge korisniku, moguće je da zbog prekoračenja dnevne kvote zahtjeva poslana HT-u rok realizacije bude produljen za dodatnih 5 radnih dana, u skladu s odgovarajućom standardnom ponudom HT-a za zatraženu veleprodajnu uslugu. U tom slučaju nema krivnje niti HT-a niti novog operatora, a samo će novi operator snositi teret isplate naknade i posljedično gubitak novog korisnika. Zbog toga drži da, ako se i uvede obveza plaćanja naknade za kašnjenje, mora biti nedvojbeno utvrđeno da se ona primjenjuje samo u slučaju kada je do kašnjenja došlo krivnjom novog operatora odnosno da je do kašnjenja došlo krivnjom postojećeg operatora pri čemu novi operator ima pravo regresne naknade od postojećeg operatora.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM je dopunio članak 66. Pravilnika novim stavkom 8. kojim je definirano kako 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. Pritom, radnjom treće strane ne smatra se kašnjenje u realizaciji veleprodajne usluge. Također, istim stavkom HAKOM je propisao kako 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. Posljedično, HAKOM je prilagodio članak 8. stavak 3. Pravilnika.</p> <p>Ipak, u svrhu izbjegavanja dvojbi, HAKOM smatra da se navedeni članak ne primjenjuje u slučaju prekoračenja dnevne kvote jer operator ima informaciju o visini kvote u trenutku prihvaćanja zahtjeva krajnjeg korisnika te mora voditi računa o istom pri podnošenju veleprodajnog zahtjeva. Drugim riječima, ako dolazi do kašnjenja zbog prekoračenja dnevne kvote, ne može se smatrati da navedeno nije krivnja novog operatora.</p>
94.	<p>Smatra da je rok od 45 dana za realizaciju usluge kako je to definirano člankom 66. stavak 7. Prijedloga Pravilnika, a koji počinje teći od dana podnošenja zahtjeva, neprimjeren i neusklađen s posebnim propisima iz područja obveznih odnosa. Naime, na ovaj način zapravo se određuje da je jedna ugovorna strana preuzela odgovornost za ispunjenje ugovornih obveza prije nego što je pretplatnički ugovor sklopljen. Člankom 247. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/05., 41/08. i 125/11., ZOO) propisano je da je ugovor sklopljen kad su se ugovorne strane suglasile o bitnim sastojcima ugovora. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa predstavlja ponudu iz članka 253. ZOO-a koji utvrđuje da je ponuda prijedlog za</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, HAKOM smatra kako sa strane krajnjeg korisnika nije moguće utvrditi drugi trenutak, osim dana potpisivanja jedinstvene izjave, kojim se krajnji korisnik može smatrati obvezanim.</p>

	<p>sklapanje ugovora učinjen određenoj osobi koji sadrži sve bitne sastojke ugovora, dok je člankom 262. ZOO-a propisano da je ponuda prihvaćena kad ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu. Zbog toga je neprimjereno da rok za realizaciju zahtjeva počinje teći prije nego što je operator kao ponuđenik prihvatio ponudu. Zaključno, skreće pozornost da je člankom 8. stavak 1. Pravilnika definirano da će operator omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu, tek ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa.</p>	
95.	<p>Podredno, u slučaju da HAKOM ne prihvati gore navedene prijedloge Metroneta, predlaže, između ostalog, izmjenu članka 66. stavka 1. Pravilnika na način da isti glasi: „<i>Krajnji korisnik usluga koji želi promijeniti operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži podnosi zahtjev novom operatoru na obrascu jedinstvene izjave iz Dodatka 7. ovog Pravilnika.</i>” Predloženom izmjenom usklađuje se postupak promjene operatora propisan Prijedlogom Pravilnika s jedinstvenom procedurom te se izbjegavaju nedoumice kada je postupak započeo. U slučaju prihvata ovog prijedloga, potrebno je na obrascu jedinstvene izjave navesti oznaku „Dodatak 7“.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako je značenje predložene izmjene jednako trenutnoj odredbi te stoga nije prihvatio prijedlog Metroneta.</p>
96.	<p>U članku 17. stavak 2. točka 1. predlaže brisati riječi: "u pdf formatu uz priloženu presliku osobne iskaznice krajnjeg korisnika" iz razloga što smatra da je nepotrebno Prijedlogom Pravilnika propisivati format datoteka koji će operatori međusobno razmjenjivati jer se isto može utvrditi i dogovorom operatora. Pritom napominje da je u dosadašnjoj praksi HT zahtijevao dostavu datoteka u tiff formatu.</p> <p>U odnosu na obvezu prilaganja osobne iskaznice jedinstvenoj izjavi, smatra kako bi navedeno znatno produljilo postupak.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je prihvatio prijedloge operatora da se odustane od predložene obveze dostave preslike osobne iskaznice uz jedinstvenu izjavu. S druge strane, HAKOM ističe kako je ovdje predloženi pdf format datoteke propisao upravo na temelju komentara operatora iznesenih na javnom pozivu koji je završen 26. kolovoza 2013. godine o potrebama izmjene jedinstvene procedure.</p>

	<p>97. Predlaže da se rok za odgovor na zahtjev krajnjeg korisnika razdvoji od roka za realizaciju usluge. Dodatno, smatra kako određivanje roka za realizaciju usluge treba prepustiti operatorima jer je to jedan od elemenata ponude usluga svakog operatora pa treba omogućiti tržišnu utakmicu među operatorima, pri čemu će korisnik biti zaštićen jer se operator mora pridržavati roka navedenog na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Također, smatra da je potrebno definirati da u slučaju kada usluga nije realizirana u roku, krajnji korisnik usluga raskida ugovor, a ne povlači zahtjev jer je ugovor sklopljen danom prihvata zahtjeva od strane operatora.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je već odredio zasebne rokove za obavijest korisniku od prihvaćanja ili neprihvaćanja njegovog zahtjeva, odnosno zaseban rok za realizaciju usluge te stoga nije bilo potrebe za dodatnim izmjenama.</p> <p>HAKOM je prihvatio prijedlog operatora te je u članku 66. stavku 6. Pravilnika propisao da u slučaju kada usluga nije realizirana u roku, krajnji korisnik usluga raskida ugovor, a ne povlači zahtjev kako je to prvotno predloženo.</p>
	<p>98. Smatra da je u članku 67. stavak 2. Prijedloga Pravilnika potrebno podrobnije propisati što se podrazumijeva pod pogrešnom odnosno nepotpuno ispunjenom jedinstvenom izjavom, odnosno ograničiti odgovornost postojećeg operatora samo na dio izjave koju on popunjava iz razloga što jedinstvenu izjavu popunjava krajnji korisnik usluga te stoga postojeći operator ne može odgovarati za točnost tih podataka već samo za dio obrasca koji popunjava operator.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Na temelju istih komentara HT-a (pod brojevima 36. i 37.) HAKOM je dopunio članak 67. stavak 2. Pravilnika definicijama nepotpune i pogrešno ispunjenje jedinstvene izjave.</p>
<p>Iskon</p>	<p>99. Smatra kako rok od 30 dana od dana potpisa jedinstvene izjave za prihvata zahtjeva neće u svakom slučaju biti primjeren. Također ističe kako se, ovakvim definiranjem u neravnopravan položaj stavljaju korisnici koji prvi puta uzimaju neku uslugu kao i oni koji prelaze s drugog operatora, a kod kojeg se usluga nije pružala putem veleprodajnih usluga, jer kod tih slučajeva jedinstvene izjave nema. Stoga predlaže da računanje rokova za prihvata zahtjeva počne teći najranije od trenutka kada operator zaprimi točnu, potpunu i ispravno popunjenu dokumentaciju za sklapanje ugovora; da se slanje takve potvrde ima smatrati sklapanjem ugovora te da prava i obveze i operatora i korisnika počinju teći od tog trenutka, a da isti onda iznosi 30 dana.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Neispravno je shvaćanje Iskona kako ne postoji obveza razmjene/supotpisivanja jedinstvene izjave u slučaju kada se usluga krajnjem korisniku nije pružala putem veleprodajnih usluga – razlika u rokovima realizacije postoji samo u slučaju kada je korisnik imao ugovornu obvezu s postojećim operatorom ili je naznačio da zadržava neku od usluga koju mu je pružao postojeći operator (kada maksimalni rok za pribavljanje supotpisane izjave može biti do 10 radnih dana) u odnosu na slučaj kada korisnik nije imao ugovoreno obvezno trajanje ugovora ili je na izjavi naznačio da je svjestan ugovorne obveze i pristaje platiti naknadu za prijevremeni raskid (pa je maksimalni rok za pribavljanje supotpisane izjave 2 radna dana). Upravo zbog razlike u rokovima pribavljanja supotpisane</p>

		<p>izjave, HAKOM je smatrao opravdanim odrediti i različite rokove realizacije usluge.</p> <p>Nadalje, članak 8. stavak 3. Pravilnika koji propisuje rokove koji se primjenjuju u odnosu na korisnike koji prvi puta uzimaju neku uslugu ili traže priključenje, dopunjen je na način da je u istome propisano da rokovi iz članka 66. stavaka 5., 6. i 7. i 8. pravilnika teku od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.</p>
100.	<p>Smatra potrebnim u članku 66. stavku 6. Pravilnika izmijeniti trenutak od kojeg je potrebno računati rok za isporuku usluge. Naime, smatra kako trenutak potpisivanja jedinstvene izjave nije primjeren iz sljedećih razloga. Prvenstveno ističe kako je za sklapanje ugovora potrebno očitovanje volje stranaka pa bi se prihvata zahtjeva od strane operatora trebao smatrati trenutkom sklapanja ugovora. S time u vezi onda svi rokovi koji se odnose na isporuku predmeta ugovora, kao i na eventualne druge obveze preuzete po ugovoru te s time povezane ugovorne kazne kao posljedica neispunjavanja obveze u roku trebaju se računati isključivo od trenutka sklapanja ugovora dakle od trenutka kada su i korisnik i operator svaki za sebe preuzeli određene obveze. Ističe kako i računanje rokova isporuke od dana potpisa jedinstvene izjave kakvo je navedeno u prijedlogu izmjena Pravilnika ima onda posljedice i na postupak u slučaju preseljenja pretplatničke linije u kojem nema jedinstvene izjave pa je nejasno koji je rok prihvata zahtjeva za uslugu u tom slučaju.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, HAKOM smatra kako sa strane krajnjeg korisnika nije moguće utvrditi drugi trenutak, osim dana potpisivanja jedinstvene izjave, kojim se krajnji korisnik može smatrati obvezanim.</p> <p>Vezano uz preseljenje priključka člankom 8. stavkom 3. jasno je propisano da se za navedenu situaciju na odgovarajući način primjenjuju stavci 5., 6., 7. i 8. članka 66. Pravilnika pri čemu rokovi teku od dana potpisivanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.</p>
101.	<p>Smatra potrebnim propisati rok valjanosti jedinstvene izjave.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM je u članku 66. stavku 3. Pravilnika kao razlog za odbijanje supotpisa propisao sljedeće: jedinstvena izjava je starija od 45 dana.</p>
102.	<p>S obzirom da je tiff format osnova za slanje dokumenata preko B2B sučelja, predlaže da se i za jedinstvenu izjavu odredi isti format.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>U komentarima koje je zaprimio tijekom javnog poziva o potrebi izmjene</p>

		<p>jedinstvene procedure (poziv je završen 26. kolovoza 2013. godine) operatori su predlagali razne formate datoteka koji bi se koristili za razmjenu dokumenata. Zajednički, odnosno najčešće predlagani format bio je pdf dok je u odnosu na tiff format rečeno kako isti značajno umanjuje kvalitetu dokumentacije, a ponekad dovodi i do njene nečitljivosti. Uz to, navedene su i sljedeće prednosti pdf formata u odnosu na tiff: univerzalna kompatibilnost, mogućnost elektroničkog pretraživanja, veličina datoteke može biti znatno manja od slike u TIFF formatu, brži prijenos i preuzimanje zbog manje veličine datoteke, izgleda jasnije na zaslonu računala i u papirnatom obliku, zadržava izvornu orijentaciju stranice: PDF datoteka organizira svaku izvornu stranicu kao zasebnu stranicu u PDF datoteku, a svaka TIFF slika sadrži jednu stranicu izvornog dokumenta, PDF datoteka zadržava sve metapodatke izvornog dokumenta.</p> <p>Stoga ovaj prijedlog Iskona HAKOM nije prihvatio.</p>
--	--	---