

# **OBRAZLOŽENJA HAKOM-a**

## **PRAVOBRANITELJICA ZA DJECU**

### **Članak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 7. točka 3 točka 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

U članku 7. stavku. 3. dodaje se nova točka 9. koja glasi: obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci u skladu sa člankom 26 i 27. Pravilnika.

### **Članak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

U članku 9. dodaje se točka 12. koja glasi: „obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu s člancima 26.i 27. pravilnika.  
“

### **Članak 27. stavak 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija prihvaća sve prijedloge vezane uz ovaj članak osim izbacivanja „tehničke mogućnosti“. U stavku. 3. dodaje se da se isto odnosi i na nepokretne mreže. Ne prihvaćamo jedino dodavanje stavka 4., jer operatori elektroničkih komunikacijskih mreža nemaju zakonske ovlasti traženja navedenih podataka.

### **Članak 31.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Operatori elektroničkih komunikacijskih mreža nemaju zakonske ovlasti tražiti navedene podatke.

## **DODATAK 5. Pravilnika**

### **Članak 17.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM :

Č.17. st.1.i 2.Pravila postupanja odnose se na usluge s dodanom vrijednosti, a praćenjem usluga na tržištu utvrđeno je da se usluge koje su izravno ili neizravno namijenjene djeci pojavljuju upravo kao takve usluge, te ih je potrebo dodatno regulirati. Agencija nije nadležna za definiranje sadržaja usluga s dodanom vrijednosti, pa jednako tako ne definira niti sadržaj usluga koje jesu namijenjene djeci, odnosno sadržaj usluga koje to nisu.Agencija regulira način i okvir ponašanja operatora prilikom pružanja usluga s dodanom vrijednosti. Ovim člankom se potiče operatore da u skladu s načelom visoke razine zaštite korisnika kontroliraju sadržaj usluga s dodanom vrijednosti i u skladu sa sadržajem prilagode svoje aktivnosti u promociji, oglašavanju i pružanju svojih usluga pazeći pri tom na potrebu zaštite djece osoba.

### **Članak 18.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Čl.18. st. 3. Agencija je regulirala ovu materiju u okviru svojih nadležnosti, a cjeloviti sustav zaštite djece bi se trebao ostvarivati suradnjom svih subjekata koji su na neki način nadležni i odgovorni za područje zaštite djece.

## **HRT**

### **1. NAČELNE PRIMJEDBE**

#### **a. Definicija i uloga Operatora usluga s dodanom vrijednosti, Davatelja sadržaja i Davatelja usluge**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

U članku.1. stavak. 5. točka 3. Dodatka 5. tekst "davatelja usluga" zamjenjuje se tekstem "operatora usluga sa dodanom vrijednosti". Naime, u procesu davanja usluga sa dodanom vrijednosti pojavljuju se razni subjekti - koji su podugovaratelji operatora usluga s dodanom

vrijednosti, koji je općim ovlaštenjem stekao pravo pružati tu vrstu usluga. Obzirom da je operator usluga s dodanom vrijednosti jedini ovlašten davati uslugu na tržištu na njemu je odgovornost da ne sklapa ugovor sa davateljima sadržaja koji nije u skladu sa pozitivnim pravnim propisima kojima se uređuje sadržaj.

**b. Mjere za nepridržavanje odredbi Pravilnika**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Mjere za nepridržavanje odredbi Pravilnika propisane su u članku 120. stavak 8. ZEK-a.

**c. Pošten odnos**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Pravilima postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti člankom. 3. propisuju se načela pružanja usluga kojima se regulira odnos prema korisnicima, a nagradne igre se reguliraju člankom.15. stavkom 2. Dodatka 5. Uvod daje osnovne okvire za reguliranje odnosa između korisnika i operatora usluga s dodanom vrijednosti kao i načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

**PRIMJEDBE NA DODATAK 5.**

**Članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Točno je da je navedena odredba prepisana iz Zakona, ali smatramo da je potrebno ponoviti ju u svrhu zaštite krajnjeg korisnika.

**Članak. 1. stavak.3**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak. 4. stavak. 4.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

U drugoj rečenici ,radi pojašnjenja smisla odredbe, iza riječi "besplatne" dodaje se zarez i tekst "nego kao poklon ili dar koji se dobiva za korištenje usluge".

#### **Članak 4. stavak 5.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

U prvoj rečenici iza riječi "usluge" doda zarez i tekst " ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalazjenja tih podataka. Druga rečenica se briše.

#### **Članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Cijena usluge mora biti istaknuta istom veličinom fonta kao i telefonski broj usluge radi zaštite krajnjeg korisnika, a sve u svrhu provođenja članka 5. stavka 4. Zakona prema kojem Agencija promiče interese korisnika usluga i to, između ostaloga, promicanjem davanja jasnih obavijesti.

#### **Članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Tekst je preoblikovan u svrhu boljeg razumijevanja i promicanja davanja jasnih obavijesti.

#### **Članak 4. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Definiranje sadržaja za odrasle i maloljetnike nije u nadležnosti Agencije. Međutim Agencija u ostvarivanju načela iz. članka 5., stavka. 4., točke 2. i 5. Zakona u pojedinim odredbama Pravila postupanja, ukazuje na potrebu sukladnosti usluga i aktivnosti s društvenim moralnim vrijednostima (vidi članak. 3. i članak. 17. Pravila postupanja).

#### **Članak 5. stavak 3. i stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Pravila postupanja slijede način prezentiranja raznih Kodeksa ponašanja koji su pisani za širu skupinu korisnika, a ne samo profesionalne struke stoga je i jezik i način reguliranja prilagođen u te svrhe.

**Članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Pravila postupanja slijede način prezentiranja raznih Kodeksa ponašanja koji su pisani za širu skupinu korisnika, a ne samo profesionalne struke stoga je i jezik i način reguliranja prilagođen u te svrhe.

**Članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 7. stavak 2.**

Prijedlog djelomično prihvaćen .

HAKOM:

Cijena poziva u trenutku prekida regulirana je na način da se poziv smatra besplatnim za korisnika, a odnosi među operatorima reguliraju se njihovim ugovorom.

Vezano uz telefonska glasovanja dodaje se novi stavak 3. koji glasi :

„(3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na usluge telefonskog glasovanja „.

**Članak 7. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

**Članak 7. stavak 6.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Temeljem opravdanih prijedloga ostalih učesnika u raspravi, u stavku 7 briše se zagrada i tekst "npr.", dodaje se zarez i tekst : "ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.

Riječ "besplatno" iako se obavijest daje tijekom trajanja poziva treba ostati radi buduće zaštite korisnika.

#### **Članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

U prvoj rečenici iza zareza dodaje se tekst „s dodanom vrijednosti“. U trećoj rečenici briše se tekst "kada oprema korisnika... se" iza riječi mora upisuje se riječ „se“. Također se u stavku 10.u zadnjoj rečenici iza riječi „usluzi“ dodaje tekst : „ kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka.“ Agencija ne može zahtijevati jedinstvenu cijenu.

#### **Članak 7. stavak 11.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 10.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Ova materija propisana je ZEK-om, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku.

#### **Članak 14. stavci 1-3**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Ovaj članak regulira obvezu operatora usluge s dodanom vrijednosti da za uslugu osigura dovoljan kapacitet od pristupnog operatora.

#### **Članak 15. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Navedena problematika nije u nadležnosti Agencije.

### **Članak 19. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM :**

U svrhu osiguranja načela iz čl. 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona Agencija smatra da ova odredba mora ostati.

## **DINKO KULAŠ**

### **Članak 7. stavak 3. točka 8**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije kod propisivanja ove obveze je bila ta da u Općim uvjetima poslovanja mora biti definirano što će sadržavati opis usluga te je slijedom toga ovim člankom definirano što ta definicija mora osobito sadržavati. Prigodom kreiranja svake pojedinačne usluge moraju se na isti način definirati uvjeti korištenja za tu uslugu koji će biti dostupni korisnicima kroz Opće uvjete poslovanja i/ili kao posebni dodaci Ugovoru koji čine njegov sastavni dio.

### **Članak 8. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 9. stavak 1. točka 10.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 10. stavak 1. točka 2.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

U članku 10. stavku 1. dodaje se iza točke 7. nova točka koja glasi: „cijena terminalne opreme i njene dostave“. Isto tako u članku 10 stavku 2. iza točke 3. dodaje se ista formulacija „cijena terminalne opreme i njene dostave.“

### **Članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Vezano uz Vašu primjedbu da je navedena odredba točke 2. nejasna u dijelu u kojem zabranjuje operatoru obustaviti uslugu ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora, napominjemo da je rečena odredba u skladu sa ZOO-om, prema kojem je svaki ugovor zaseban. No radi jasnoće, pojašnjavamo dodatno kako slijedi:

Odredba je namijenjena onim slučajevima gdje je pružanje usluga po jednoj ugovornoj osnovi neopravdano uvjetovano poštivanjem ugovornih obveza po nekom sasvim drugom ugovornom odnosu, a pružanje kojih usluga nije prirodno povezano. Smatramo da je u takvim slučajevima operatorima dovoljna zaštita predviđena člankom 8. stavkom 4. Pravilnika, sukladno kojem Operator može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge.

#### **Članak 12 . stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

Agencija smatra kako su u stavku 1. već regulirana prava korisnika unaprijed plaćene usluge na način da se na pre-paid korisnika primjenjuju isti uvjeti korištenja usluge koji se primjenjuju i na post-paid korisnike.

#### **Članak 12 . stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Agencija smatra kako nije potrebno unositi promjenu u tekst Pravilnika jer je isto regulirano člankom 42. Zakona.

#### **Članak 16 . stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Sukladno članku 5. stavku 4. točki 2. Zakona Agencija je u cilju zaštite korisnika propisala rok od 30 dana koji teče od dana dostave korisniku pisane opomene s upozorenjem. Računanje roka od dana dostave opomene propisano je člankom 48. st. 2 Zakona.

#### **Članak 16 . stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Odredba je u skladu sa zakonom. Člankom 16. stavkom 2. Pravilnika predviđena je mogućnost da operator javnih komunikacijskih usluga u svojim Općim uvjetima poslovanja utvrdi i druge razloge zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema.

#### **Članak 18 . stavak 2. točka 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija je radi jasnoće, promijenila tekst članka 18. stavka 2. točke 1. na način da isti glasi: „svaku pojedinu cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi“.

#### **Članak 18 . stavak 2. točka 2.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM.:**

Vežano uz komentar na članak 18. stavak 2. točku 2. Agencija će radi jasnijeg shvaćanja pobliže odrediti najmanji trošak poziva na način da ga se poveže s obračunskim jedinicama. U stavku 2. točka 2. tekst je izmijenjen na način da sada glasi: „najmanji trošak poziva (trošak prve obračunske jedinice kada postoji razlika između prve i sljedećih obračunskih jedinica).“

#### **Članak 21 . stavak 1. točka 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Tekst članka 1. stavka 1. točke 2. je potrebno ostaviti radi zaštite krajnjeg korisnika. Zakon, naime, točno određuje slučajeve u kojima operator može isključiti korisnika bez njegove sulasnosti, a to su slučajevi kada je ugrožena sigurnost mreže, cjelovitost mreže i međusobno djelovanje elektroničkih komunikacijskih usluga.

#### **Članak 23 . stavak 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Računanje rokova od dana dostave korisniku odgovora na prigovore i reklamacije zamijenjeno je u stavcima 6. i 8. računanjem rokova od dana otpravka odgovora. Nadalje, Agencija nije nametnula operatorima obvezu slanja preporučene pošiljke, radi izbjegavanja dodatnih troškova, već obvezu vođenja evidencija o datumima slanja otpravaka, uvidom u koje će se moći utvrditi relevantni datumi za računanje rokova.

Odredba o početku računanja rokova u skladu je sa ZUP-om.

**Članak 27 . stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Zbog specifičnosti ugovora o međunarodnom roamingu, ovim stavkom se potiče operatore usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži da odmah po stupanju na snagu ovog pravilnika primjenjuju uredbu o naplati međunarodnog mobilnog roaminga, na način da postignu reciprocitet s operatorima koji navedenu Uredbu već primjenjuju.

**Članak 27 . stavak 2 .**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Agencija je navedenu odredbu blokiranja uređaja brisala .

**Članak 30 . stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Po ZOO i ZEK –u pre-paid korisnik je isto pretplatnik, obzirom da isti zasniva ugovorni odnos s operatorom na daljinu.

**Članak 35 . stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

U članku 35., stavak 2. ovog pravilnika propisana je obveza operatorima dostavljanja podataka o slobodnom prostoru izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture, u roku od 90 dana.

**MEGAFON**

**Dodatak 5. članak 1. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatora koji sudjeluju u procesu davanja usluge s dodanom vrijednosti, a u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete. Odnosi između operatora regulirani su Zakonom, drugim podzakonskim aktima, standardnom ponudom i međusobnim ugovorom te nisu predmet ovih Pravila.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Odredba ostaje radi jasnoće teksta.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Isto je određeno člankom 2. točkom 22. Pravilnika. Definicija je u skladu sa Zakonom, te poznaje pojam operatora, a ne davatelja usluga.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Operator usluga s dodanom vrijednosti odgovoran je za poštivanje Pravila postupanja od strane svih subjekata uključenih u pružanje određene usluge s dodanom vrijednosti - ukoliko netko od subjekata ne postupa sukladno Pravilima, ne bi trebao biti sudionik u davanju određene usluge s dodanom vrijednosti.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Uvod Pravila postupanja daje osnovne okvire o načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

#### **Dodatak 5. članak 2. stavak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Prihvća se prijedlog izmjene naziva na način da se naziv "Pravilnik o adresiranju i numeriranju", a što je bio radni naziv predmetnog pravilnika zamijeni sa nazivom "Pravilnik

o dodjeli adresa i brojeva ", a "Plan adresiranja i numeriranja" zamjeni nazivima Plan adresiranja i Plan numeriranja u odgovarajućem padežu.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Svi operatori usluga s dodanom vrijednosti međusobno su u jednakom pravnom položaju prilikom promocije usluga sa dodanom vrijednosti i za sve vrijede jednaka propisana pravila, način kojim će se korisnicima omogućiti informiranje ne propisuje se, osim u dijelu koji kaže "jednostavan i besplatan ". Ostali privredni subjekti, ukoliko nisu operatori usluga s dodanom vrijednosti ne podliježu ovim Pravilima prilikom promocije svojih usluga.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Radi se o načinu promocije u kojoj se potencijalnog korisnika poziva da uzvratni propušteni poziv na broj priključka koji ga preusmjeri na broj iz numeracije za usluge s dodanom vrijednosti ili ga se poziva da se spoji preko usluge s dodanom vrijednosti. Ovime se ne sprječava promocija putem telefonskog pozivanja korisnika nego se sprječava korištenje spomenute numeracije u svrhu uzvratnog poziva.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Obzirom da je dosadašnja praksa ukazivala na nedovoljnu transparentnost cijena, a kako Agencija ne bi propisivala izgled promotivnih materijala, traženo je jedino izjednačavanje izgleda cijene i broja odnosno adrese usluge.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Tekst je preformuliran radi ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika, a u skladu s člankom 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona.

#### **Dodatak 5. članak 4. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Prijedlog se ne prihvaća jer je predmetna odredba u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona. Operatori svoje međusobne odnose uređuju međusobnim ugovorima.

#### **Dodatak 5. članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Članak 5. propisuje sadržaj oglasa za usluge, članak 6. propisuje što sve mora sadržavati obavijest o cijeni i načinu naplate usluge.

#### **Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća prijedlog u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona i standardne ponude za usluge sa dodanom vrijednosti u skladu s kojima operatori ugovorima uređuju međusobne odnose.

#### **Dodatak 5. članak 7. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Prijedlog se odbija jer je predmetna odredba u skladu sa Zakonom, kao što smo i ranije naveli, no radi pojašnjenja dajemo primjer: usluga se naplaćuje po minuti, korisnik želi uslugu nakon najave cijene, operater koji mu se javio kaže da je "na čekanju do prve slobodne linije " ili nešto slično, i onda korisnik čeka, a naplaćuje mu se korištenje linije, a ne pružanje usluge jer do usluge još nije niti došlo.

Stavak 7. je drugačiji primjer: ovdje je ostvaren poziv i usluga je u tijeku realizacije, ali se korisnika zadržava na liniji na jedan od opisanih ili neki drugi mogući način.

Stavak 8. propisuje primjer u kojem se usluga pruža na način da se formira red dolaska do nekog "cilja" o čemu je korisnik upoznat prije korištenja same usluge i pristaje čekati u redu .

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe. Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

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

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Iz sadržaja ove odredbe je jasno da se obveza operatora obavlja u tijeku poziva te nije potrebno tu činjenicu posebno naglašavati. Tekst "besplatno" ostaje nepromijenjen, jer isto mora biti besplatna usluga. Brišu se zagrade i tekst npr., a dodaje se tekst „*ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.* „

#### **Dodatak 5. članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija djelomično prihvaća prijedlog. U prvoj rečenici iza „,“ dodaje se tekst „*s dodanom vrijednosti*“. U drugoj rečenici briše se tekst "kada oprema korisnika... se" iza riječi „mora“ upisuje se riječ „*se*“.

#### **Dodatak 5. članak 8. stavak 7.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija mijenja stavak na način da se iza riječi "listu" dodaje tekst " brojeva za određenu vrstu" sadržaja usluga

#### **Dodatak 5. članak 9. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća navode o neopravdanosti odredbe, jer smatra da postoje načini da se vodi evidencija o bezuspješnim pozivima. Ako je to u mogućnosti napraviti operator javnih komunikacijskih usluga onda operator usluga s dodanom vrijednosti mora od operatora koji mu daje pristup to zatražiti. Agencija smatra kako su traženi podaci bitni zbog praćenja stanja na tržištu, a u svrhu zaštite korisnika.

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća prijedlog, jer je ova materija propisana Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima.

#### **Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedeni sadržaji ovdje su samo u funkciji pojašnjenja koristi i kakvoće usluge, gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje tražena roba ili usluga, te Agencija ovime ne propisuje sadržaj.

#### **Dodatak 5. članak 14. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Vidjeti pojašnjenje pod člankom 1., svi stavci.

#### **Dodatak 5. članak 14. stavak 2.**

#### **Pojašnjenje:**

Radi se o odredbama iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Navedenim stavkom samo se naglašava da se sve odredbe ovog pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga odnose i na operatore usluga s dodanom vrijednosti

#### **Dodatak 5. članak 14. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM.**

Ova informacija je potrebna kako bi prosječni korisnik mogao procijeniti kakve su mu šanse za ostvarenje očekivane koristi - odgovornost je, sukladno Zakonu, na operatoru usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija smatra da je ova odredba potrebna zbog veće transparentnosti i lakšeg snalaženja korisnika, a sa svim navedenim podacima operator usluga s dodanom vrijednosti raspolaže, jer mu je to i inače u poslovnom interesu.

**Dodatak 5. članak 15. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Zakon daje osnovne okvire, a Pravilima se pobliže razrađuje ono što Zakon propisuje.

**Dodatak 5. članak 17.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Komentar se vjerojatno odnosi na članak 4. stavak 11., a definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije pa ga ne može niti definirati. Agencija može propisati način ponašanja operatora usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija je mišljenja da se prilikom uvođenja usluge namijenjene djeci/maloljetnim osobama mora prethodno dobiti suglasnost roditelja kroz npr. ankete, školske radionice itd. pa zbog toga ova odredba ostaje.

**Dodatak 5. čl. 19. stavak. 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Upravo zbog transparentnog pružanja ove vrste usluga i kako ne bi došlo do nepoželjnih prelijevanja sredstava inzistira se na razdvajanju dijela cijene usluge namijenjene donaciji i dijela za pokriće troškova. Također se traži da isti budu troškovno opravdani. Ovim člankom nije propisan način promidžbe nego sadržaj.

**MARKOTEL**

Razradom komentara i primjedbi na pojedinačne članke iz daljnjeg teksta dokumenta dati su odgovori na sva pitanja i prijedloge iz uvodnog dijela.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatora koji sudjeluju u procesu davanja usluge s dodanom vrijednosti, a u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete. Odnosi između operatora regulirani su Zakonom, drugim podzakonskim aktima, standardnom ponudom i međusobnim ugovorom te nisu predmet ovih Pravila.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Odredba ostaje radi jasnoće teksta.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Isto je određeno člankom 2. točkom 22. Pravilnika. Definicija je u skladu sa Zakonom, te poznaje pojam operatora, a ne davatelja usluga.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Operator usluga s dodanom vrijednosti odgovoran je za poštivanje Pravila postupanja od strane svih subjekata uključenih u pružanje određene usluge s dodanom vrijednosti - ukoliko netko od subjekata ne postupa sukladno Pravilima, ne bi trebao biti sudionik u davanju određene usluge s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Uvod Pravila postupanja daje osnovne okvire o načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

**Dodatak 5. članak 2. stavak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Prihvća se prijedlog izmjene naziva na način da se naziv "Pravilnik o adresiranju i numeriranju", a što je bio radni naziv predmetnog pravilnika zamijeni sa nazivom "Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva ", a "Plan adresiranja i numeriranja" zamjeni nazivima Plan adresiranja i Plan numeriranja u odgovarajućem padežu.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Svi operatori usluga s dodanom vrijednosti međusobno su u jednakom pravnom položaju prilikom promocije usluga sa dodanom vrijednosti i za sve vrijede jednaka propisana pravila, način kojim će se korisnicima omogućiti informiranje ne propisuje se, osim u dijelu koji kaže "jednostavan i besplatan ". Ostali privredni subjekti, ukoliko nisu operatori usluga s dodanom vrijednosti ne podliježu ovim Pravilima prilikom promocije svojih usluga.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Radi se o načinu promocije u kojoj se potencijalnog korisnika poziva da uzvratni propušteni poziv na broj priključka koji ga preusmjeri na broj iz numeracije za usluge s dodanom vrijednosti ili ga se poziva da se spoji preko usluge s dodanom vrijednosti. Ovime se ne sprječava promocija putem telefonskog pozivanja korisnika nego se sprječava korištenje spomenute numeracije u svrhu uzvratnog poziva.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Obzirom da je dosadašnja praksa ukazivala na nedovoljnu transparentnost cijena, a kako Agencija ne bi propisivala izgled promotivnih materijala, traženo je jedino izjednačavanje izgleda cijene i broja odnosno adrese usluge.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Tekst je preformuliran radi ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika, a u skladu s člankom 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Prijedlog se ne prihvaća jer je predmetna odredba u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona. Operatori svoje međusobne odnose uređuju međusobnim ugovorima.

**Dodatak 5. članak 5.**

Prijedlog odbijen .

HAKOM :

Osnova je ZEK članak 5. stavak 4. točka 4. i članak 49. stavak 1. , a u Pravilima se pobliže razrađuje ono što ZEK propisuje.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Članak 5. propisuje sadržaj oglasa za usluge, a članak 6. propisuje što sve mora sadržavati obavijest o cijeni i načinu naplate usluge.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija ne prihvaća prijedlog u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona i standardne ponude za usluge sa dodanom vrijednosti u skladu s kojima operatori ugovorima uređuju međusobne odnose.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Prijedlog se odbija jer je predmetna odredba u skladu sa Zakonom, kao što smo i ranije naveli, no radi pojašnjenja dajemo primjer: usluga se naplaćuje po minuti, korisnik želi uslugu nakon najave cijene, operater koji mu se javio kaže da je "na čekanju do prve slobodne linije " ili nešto slično, i onda korisnik čeka, a naplaćuje mu se korištenje linije, a ne pružanje usluge jer do usluge još nije niti došlo.

Stavak 7. je drugačiji primjer: ovdje je ostvaren poziv i usluga je u tijeku realizacije, ali se korisnika zadržava na liniji na jedan od opisanih ili neki drugi mogući način.

Stavak 8. propisuje primjer u kojem se usluga pruža na način da se formira red dolaska do nekog "cilja" o čemu je korisnik upoznat prije korištenja same usluge i pristaje čekati u redu .

**Dodatak 5. članak 7. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe. Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 6.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Iz sadržaja ove odredbe je jasno da se obveza operatora obavlja u tijeku poziva te nije potrebno tu činjenicu posebno naglašavati. Tekst "besplatno" ostaje nepromijenjen, jer isto mora biti besplatna usluga. Brišu se zagrade i tekst npr., a dodaje se tekst „*ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.* „

**Dodatak 5. članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Članak 7. stavak 9. u novom prijedlogu postaje stavak 10. i preformuliran je uvažavajući sve prihvatljive primjedbe .

**Dodatak 5. članak 8. stavak 7.**

Prijedlog prihvaćen.

HAKOM:

Agencija mijenja stavak na način da se iza riječi "listu" dodaje tekst " brojeva za određenu vrstu" sadržaja usluga

**Dodatak 5. članak 9. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća navode o neopravdanosti odredbe, jer smatra da postoje načini da se vodi evidencija o bezuspješnim pozivima. Ako je to u mogućnosti napraviti operator javnih komunikacijskih usluga onda operator usluga s dodanom vrijednosti mora od operatora koji mu daje pristup to zatražiti. Agencija smatra kako su traženi podaci bitni zbog praćenja stanja na tržištu, a u svrhu zaštite korisnika.

**Dodatak 5. članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog, jer je ova materija propisana Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima.

**Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Navedeni sadržaji ovdje su samo u funkciji pojašnjenja koristi i kakvoće usluge, gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje tražena roba ili usluga, te Agencija ovime ne propisuje sadržaj.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Vidjeti pojašnjenje pod člankom 1., svi stavci.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 2.**

**Pojašnjenje:**

Radi se o odredbama iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Navedenim stavkom samo se naglašava da se sve odredbe ovog pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga odnose i na operatore usluga s dodanom vrijednosti

**Dodatak 5. članak 14. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Ova informacija je potrebna kako bi prosječni korisnik mogao procijeniti kakve su mu šanse za ostvarenje očekivane koristi - odgovornost je, sukladno Zakonu, na operatoru usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija smatra da je ova odredba potrebna zbog veće transparentnosti i lakšeg snalaženja korisnika, a sa svim navedenim podacima operator usluga s dodanom vrijednosti raspolaže, jer mu je to i inače u poslovnom interesu.

### **Dodatak 5. članak 15. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Zakon daje osnovne okvire, a Pravilima se pobliže razrađuje ono što Zakon propisuje.

### **Dodatak 5. članak 17.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Komentar se vjerojatno odnosi na članak 4. stavak 11., a definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije pa ga ne može niti definirati. Agencija može propisati način ponašanja operatora usluga s dodanom vrijednosti.

### **Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Dodatak 5. članak 18. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da se prilikom uvođenja usluge namijenjene djeci mora prethodno dobiti suglasnost roditelja kroz npr. ankete, školske radionice itd. pa zbog toga ova odredba ostaje.

### **Dodatak 5. čl. 19. stavak. 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Upravo zbog transparentnog pružanja ove vrste usluga i kako ne bi došlo do nepoželjnih prelijevanja sredstava inzistira se na razdvajanju dijela cijene usluge namijenjene donaciji i dijela za pokriće troškova. Također se traži da isti budu troškovno opravdani. Ovim člankom nije propisan način promidžbe nego sadržaj.

## **KREATIVNE TEHNOLOGIJE**

Razradom komentara i primjedbi na pojedinačne članke iz daljnjeg teksta dokumenta dati su odgovori na sva pitanja i prijedloge iz uvodnog dijela.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatora koji sudjeluju u procesu davanja usluge s dodanom vrijednosti, a u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete. Odnosi između operatora regulirani su Zakonom, drugim podzakonskim aktima, standardnom ponudom i međusobnim ugovorom te nisu predmet ovih Pravila.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Odredba ostaje radi jasnoće teksta.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Isto je određeno člankom 2. točkom 22. Pravilnika. Definicija je u skladu sa Zakonom, te poznaje pojam operatora, a ne davatelja usluga.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Operator usluga s dodanom vrijednosti odgovoran je za poštivanje Pravila postupanja od strane svih subjekata uključenih u pružanje određene usluge s dodanom vrijednosti - ukoliko netko od subjekata ne postupi sukladno Pravilima, ne bi trebao biti sudionik u davanju određene usluge s dodanom vrijednosti.

#### **Dodatak 5. članak 1. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Uvod Pravila postupanja daje osnovne okvire o načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

#### **Dodatak 5. članak 2. stavak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvata se prijedlog izmjene naziva na način da se naziv "Pravilnik o adresiranju i numeriranju", a što je bio radni naziv predmetnog pravilnika zamijeni sa nazivom "Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva ", a "Plan adresiranja i numeriranja" zamjeni nazivima Plan adresiranja i Plan numeriranja u odgovarajućem padežu.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Svi operatori usluga s dodanom vrijednosti međusobno su u jednakom pravnom položaju prilikom promocije usluga sa dodanom vrijednosti i za sve vrijede jednaka propisana pravila, način kojim će se korisnicima omogućiti informiranje ne propisuje se, osim u dijelu koji kaže "jednostavan i besplatan ". Ostali privredni subjekti, ukoliko nisu operatori usluga s dodanom vrijednosti ne podliježu ovim Pravilima prilikom promocije svojih usluga.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen

**Dodatak 5. članak 4. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Radi se o načinu promocije u kojoj se potencijalnog korisnika poziva da uzvratni propušteni poziv na broj priključka koji ga preusmjeri na broj iz numeracije za usluge s dodanom vrijednosti ili ga se poziva da se spoji preko usluge s dodanom vrijednosti. Ovime se ne sprječava promocija putem telefonskog pozivanja korisnika nego se sprječava korištenje spomenute numeracije u svrhu uzvratnog poziva.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Obzirom da je dosadašnja praksa ukazivala na nedovoljnu transparentnost cijena, a kako Agencija ne bi propisivala izgled promotivnih materijala, traženo je jedino izjednačavanje izgleda cijene i broja odnosno adrese usluge.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Tekst je preformuliran radi ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika, a u skladu s člankom 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona

**Dodatak 5. članak 4. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Prijedlog se ne prihvaća jer je predmetna odredba u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona. Operatori svoje međusobne odnose uređuju međusobnim ugovorima.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Članak 5. propisuje sadržaj oglasa za usluge, a članak 6. propisuje što sve mora sadržavati obavijest o cijeni i načinu naplate usluge.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona i standardne ponude za usluge sa dodanom vrijednosti u skladu s kojima operatori ugovorima uređuju međusobne odnose.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Prijedlog se odbija jer je predmetna odredba u skladu sa Zakonom, kao što smo i ranije naveli, no radi pojašnjenja dajemo primjer: usluga se naplaćuje po minuti, korisnik želi uslugu nakon najave cijene, operater koji mu se javio kaže da je "na čekanju do prve slobodne linije " ili nešto slično, i onda korisnik čeka, a naplaćuje mu se korištenje linije, a ne pružanje usluge jer do usluge još nije niti došlo.

Stavak 7. je drugačiji primjer: ovdje je ostvaren poziv i usluga je u tijeku realizacije, ali se korisnika zadržava na liniji na jedan od opisanih ili neki drugi mogući način.

Stavak 8. propisuje primjer u kojem se usluga pruža na način da se formira red dolaska do nekog "cilja" o čemu je korisnik upoznat prije korištenja same usluge i pristaje čekati u redu .

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe. Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

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

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Iz sadržaja ove odredbe je jasno da se obveza operatora obavlja u tijeku poziva te nije potrebno tu činjenicu posebno naglašavati. Tekst "besplatno" ostaje nepromijenjen, jer isto mora biti besplatna usluga. Brišu se zagrade i tekst npr., a dodaje se tekst „*ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.* „

#### **Dodatak 5. članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Članak 7. stavak 9. u novom prijedlogu postaje stavak 10. i preformuliran je uvažavajući sve prihvatljive primjedbe .

#### **Dodatak 5. članak 8. stavak 7.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija mijenja stavak na način da se iza riječi "listu" dodaje tekst " brojeva za određenu vrstu" sadržaja usluga

#### **Dodatak 5. članak 9. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća navode o neopravdanosti odredbe, jer smatra da postoje načini da se vodi evidencija o bezuspješnim pozivima. Ako je to u mogućnosti napraviti operator javnih komunikacijskih usluga onda operator usluga s dodanom vrijednosti mora od operatora koji mu daje pristup to zatražiti. Agencija smatra kako su traženi podaci bitni zbog praćenja stanja na tržištu, a u svrhu zaštite korisnika.

**Dodatak 5. članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog, jer je ova materija propisana Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima.

**Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Navedeni sadržaji ovdje su samo u funkciji pojašnjenja koristi i kakvoće usluge, gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje tražena roba ili usluga, te Agencija ovime ne propisuje sadržaj.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Vidjeti pojašnjenje pod člankom 1., svi stavci.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 2.**

Pojašnjenje:

Radi se o odredbama iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Navedenim stavkom samo se naglašava da se sve odredbe ovog pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga odnose i na operatore usluga s dodanom vrijednosti

**Dodatak 5. članak 14. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ova informacija je potrebna kako bi prosječni korisnik mogao procijeniti kakve su mu šanse za ostvarenje očekivane koristi - odgovornost je, sukladno Zakonu, na operatoru usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija smatra da je ova odredba potrebna zbog veće transparentnosti i lakšeg snalaženja korisnika, a sa svim navedenim podacima operator usluga s dodanom vrijednosti raspolaže, jer mu je to i inače u poslovnom interesu.

**Dodatak 5. članak 15. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Zakon daje osnovne okvire, a Pravilima se pobliže razrađuje ono što Zakon propisuje.

**Dodatak 5. članak 17.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Komentar se vjerojatno odnosi na članak 4. stavak 11., a definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije pa ga ne može niti definirati. Agencija može propisati način ponašanja operatora usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija je mišljenja da se prilikom uvođenja usluge namijenjene djeci mora prethodno dobiti suglasnost roditelja kroz npr. ankete, školske radionice itd. pa zbog toga ova odredba ostaje.

**Dodatak 5. čl. 19. stavak. 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Upravo zbog transparentnog pružanja ove vrste usluga i kako ne bi došlo do nepoželjnih prelijevanja sredstava inzistira se na razdvajanju dijela cijene usluge namijenjene donaciji i dijela za pokriće troškova. Također se traži da isti budu troškovno opravdani. Ovim člankom nije propisan način promidžbe nego sadržaj.

## **KITIO MOBILE**

Razradom komentara i primjedbi na pojedinačne članke iz daljnjeg teksta dokumenta dati su odgovori na sva pitanja i prijedloge iz uvodnog dijela.

### **Dodatak 5. članak 1. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatora koji sudjeluju u procesu davanja usluge s dodanom vrijednosti, a u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete. Odnosi između operatora regulirani su Zakonom, drugim podzakonskim aktima, standardnom ponudom i međusobnim ugovorom te nisu predmet ovih Pravila.

### **Dodatak 5. članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Odredba ostaje radi jasnoće teksta.

### **Dodatak 5. članak 1. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Isto je određeno člankom 2. točkom 22. Pravilnika. Definicija je u skladu sa Zakonom, te poznaje pojam operatora, a ne davatelja usluga.

### **Dodatak 5. članak 1. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Operator usluga s dodanom vrijednosti odgovoran je za poštivanje Pravila postupanja od strane svih subjekata uključenih u pružanje određene usluge s dodanom vrijednosti - ukoliko netko od subjekata ne postupa sukladno Pravilima, ne bi trebao biti sudionik u davanju određene usluge s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Uvod Pravila postupanja daje osnovne okvire o načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

**Dodatak 5. članak 2. stavak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvata se prijedlog izmjene naziva na način da se naziv "Pravilnik o adresiranju i numeriranju", a što je bio radni naziv predmetnog pravilnika zamijeni sa nazivom "Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva ", a "Plan adresiranja i numeriranja" zamjeni nazivima Plan adresiranja i Plan numeriranja u odgovarajućem padežu.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Svi operatori usluga s dodanom vrijednosti međusobno su u jednakom pravnom položaju prilikom promocije usluga sa dodanom vrijednosti i za sve vrijede jednaka propisana pravila, način kojim će se korisnicima omogućiti informiranje ne propisuje se, osim u dijelu koji kaže "jednostavan i besplatan ". Ostali privredni subjekti, ukoliko nisu operatori usluga s dodanom vrijednosti ne podliježu ovim Pravilima prilikom promocije svojih usluga.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Radi se o načinu promocije u kojoj se potencijalnog korisnika poziva da uzvratni propušteni poziv na broj priključka koji ga preusmjeri na broj iz numeracije za usluge s dodanom vrijednosti ili ga se poziva da se spoji preko usluge s dodanom vrijednosti. Ovime se ne sprječava promocija putem telefonskog pozivanja korisnika nego se sprječava korištenje spomenute numeracije u svrhu uzvratnog poziva.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Obzirom da je dosadašnja praksa ukazivala na nedovoljnu transparentnost cijena, a kako Agencija ne bi propisivala izgled promotivnih materijala, traženo je jedino izjednačavanje izgleda cijene i broja odnosno adrese usluge.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Tekst je preformuliran radi ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika, a u skladu s člankom 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona

**Dodatak 5. članak 4. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Prijedlog se ne prihvaća jer je predmetna odredba u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona. Operatori svoje međusobne odnose uređuju međusobnim ugovorima.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Članak 5. propisuje sadržaj oglasa za usluge, a članak 6. propisuje što sve mora sadržavati obavijest o cijeni i načinu naplate usluge.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona i standardne ponude za usluge sa dodanom vrijednosti u skladu s kojima operatori ugovorima uređuju međusobne odnose.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Prijedlog se odbija jer je predmetna odredba u skladu sa Zakonom, kao što smo i ranije naveli, no radi pojašnjenja dajemo primjer: usluga se naplaćuje po minuti, korisnik želi uslugu nakon najave cijene, operater koji mu se javio kaže da je "na čekanju do prve slobodne linije " ili nešto slično, i onda korisnik čeka, a naplaćuje mu se korištenje linije, a ne pružanje usluge jer do usluge još nije niti došlo.

Stavak 7. je drugačiji primjer: ovdje je ostvaren poziv i usluga je u tijeku realizacije, ali se korisnika zadržava na liniji na jedan od opisanih ili neki drugi mogući način.

Stavak 8. propisuje primjer u kojem se usluga pruža na način da se formira red dolaska do nekog "cilja" o čemu je korisnik upoznat prije korištenja same usluge i pristaje čekati u redu .

**Dodatak 5. članak 7. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe. Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 6.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Iz sadržaja ove odredbe je jasno da se obveza operatora obavlja u tijeku poziva te nije potrebno tu činjenicu posebno naglašavati. Tekst "besplatno" ostaje nepromijenjen, jer isto mora biti besplatna usluga. Brišu se zagrade i tekst npr., a dodaje se tekst „*ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.* „

**Dodatak 5. članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Članak 7. stavak 9. u novom prijedlogu postaje stavak 10. i preformuliran je uvažavajući sve prihvatljive primjedbe .

**Dodatak 5. članak 8. stavak 7.**

Prijedlog prihvaćen.

HAKOM:

Agencija mijenja stavak na način da se iza riječi "listu" dodaje tekst " brojeva za određenu vrstu" sadržaja usluga

**Dodatak 5. članak 9. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća navode o neopravdanosti odredbe, jer smatra da postoje načini da se vodi evidencija o bezuspješnim pozivima. Ako je to u mogućnosti napraviti operator javnih komunikacijskih usluga onda operator usluga s dodanom vrijednosti mora od operatora koji mu daje pristup to zatražiti. Agencija smatra kako su traženi podaci bitni zbog praćenja stanja na tržištu, a u svrhu zaštite korisnika.

**Dodatak 5. članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog, jer je ova materija propisana Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima.

**Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Navedeni sadržaji ovdje su samo u funkciji pojašnjenja koristi i kakvoće usluge, gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje tražena roba ili usluga, te Agencija ovime ne propisuje sadržaj.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Vidjeti pojašnjenje pod člankom 1., svi stavci.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 2.**

HAKOM:

Radi se o odredbama iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Navedenim stavkom samo se naglašava da se sve odredbe ovog pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga odnose i na operatore usluga s dodanom vrijednosti

**Dodatak 5. članak 14. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ova informacija je potrebna kako bi prosječni korisnik mogao procijeniti kakve su mu šanse za ostvarenje očekivane koristi - odgovornost je, sukladno Zakonu, na operatoru usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija smatra da je ova odredba potrebna zbog veće transparentnosti i lakšeg snalaženja korisnika, a sa svim navedenim podacima operator usluga s dodanom vrijednosti raspolaže, jer mu je to i inače u poslovnom interesu.

**Dodatak 5. članak 15. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Zakon daje osnovne okvire, a Pravilima se pobliže razrađuje ono što Zakon propisuje.

**Dodatak 5. članak 17.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Komentar se vjerojatno odnosi na članak 4. stavak 11., a definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije pa ga ne može niti definirati. Agencija može propisati način ponašanja operatora usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija je mišljenja da se prilikom uvođenja usluge namijenjene djeci mora prethodno dobiti suglasnost roditelja kroz npr. ankete, školske radionice itd. pa zbog toga ova odredba ostaje.

**Dodatak 5. čl. 19. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Upravo zbog transparentnog pružanja ove vrste usluga i kako ne bi došlo do nepoželjnih prelijevanja sredstava inzistira se na razdvajanju dijela cijene usluge namijenjene donaciji i dijela za pokriće troškova. Također se traži da isti budu troškovno opravdani. Ovim člankom nije propisan način promidžbe nego sadržaj.

**INTERTEL**

Razradom komentara i primjedbi na pojedinačne članke iz daljnjeg teksta dokumenta dati su odgovori na sva pitanja i prijedloge iz uvodnog dijela.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatora koji sudjeluju u procesu davanja usluge s dodanom vrijednosti, a u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete. Odnosi između operatora regulirani su Zakonom, drugim podzakonskim aktima, standardnom ponudom i međusobnim ugovorom te nisu predmet ovih Pravila.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Odredba ostaje radi jasnoće teksta.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Isto je određeno člankom 2. točkom 22. Pravilnika. Definicija je u skladu sa Zakonom, te poznaje pojam operatora, a ne davatelja usluga.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Operator usluga s dodanom vrijednosti odgovoran je za poštivanje Pravila postupanja od strane svih subjekata uključenih u pružanje određene usluge s dodanom vrijednosti - ukoliko netko od subjekata ne postupa sukladno Pravilima, ne bi trebao biti sudionik u davanju određene usluge s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 1. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Uvod Pravila postupanja daje osnovne okvire o načinima osiguranja zaštite korisnika koji će biti obrađeni u daljnjem tekstu.

**Dodatak 5. članak 2. stavak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvća se prijedlog izmjene naziva na način da se naziv "Pravilnik o adresiranju i numeriranju", a što je bio radni naziv predmetnog pravilnika zamijeni sa nazivom "Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva ", a "Plan adresiranja i numeriranja" zamjeni nazivima Plan adresiranja i Plan numeriranja u odgovarajućem padežu.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Svi operatori usluga s dodanom vrijednosti međusobno su u jednakom pravnom položaju prilikom promocije usluga sa dodanom vrijednosti i za sve vrijede jednaka propisana pravila, način kojim će se korisnicima omogućiti informiranje ne propisuje se, osim u dijelu koji kaže "jednostavan i besplatan". Ostali privredni subjekti, ukoliko nisu operatori usluga s dodanom vrijednosti ne podliježu ovim Pravilima prilikom promocije svojih usluga.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Radi se o načinu promocije u kojoj se potencijalnog korisnika poziva da uzvрати propušteni poziv na broj priključka koji ga preusmjeri na broj iz numeracije za usluge s dodanom vrijednosti ili ga se poziva da se spoji preko usluge s dodanom vrijednosti. Ovime se ne sprječava promocija putem telefonskog pozivanja korisnika nego se sprječava korištenje spomenute numeracije u svrhu uzvratnog poziva.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Obzirom da je dosadašnja praksa ukazivala na nedovoljnu transparentnost cijena, a kako Agencija ne bi propisivala izgled promotivnih materijala, traženo je jedino izjednačavanje izgleda cijene i broja odnosno adrese usluge.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Tekst je preformuliran radi ostvarivanja visoke razine zaštite korisnika, a u skladu s člankom 5. stavak 4. točka 2. i 4. Zakona

**Dodatak 5. članak 4. stavak 11.**

Prijedlog se odbija.

**HAKOM:**

Prijedlog se ne prihvaća jer je predmetna odredba u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona. Operatori svoje međusobne odnose uređuju međusobnim ugovorima.

### **Dodatak 5. članak 6. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Članak 5. propisuje sadržaj oglasa za usluge, a članak 6. propisuje što sve mora sadržavati obavijest o cijeni i načinu naplate usluge.

### **Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća prijedlog u skladu s člankom 49. stavkom 1. Zakona i standardne ponude za usluge sa dodanom vrijednosti u skladu s kojima operatori ugovorima uređuju međusobne odnose.

### **Dodatak 5. članak 7. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Prijedlog se odbija jer je predmetna odredba u skladu sa Zakonom, kao što smo i ranije naveli, no radi pojašnjenja dajemo primjer: usluga se naplaćuje po minuti, korisnik želi uslugu nakon najave cijene, operator koji mu se javio kaže da je "na čekanju do prve slobodne linije " ili nešto slično, i onda korisnik čeka, a naplaćuje mu se korištenje linije, a ne pružanje usluge jer do usluge još nije niti došlo.

Stavak 7. je drugačiji primjer: ovdje je ostvaren poziv i usluga je u tijeku realizacije, ali se korisnika zadržava na liniji na jedan od opisanih ili neki drugi mogući način.

Stavak 8. propisuje primjer u kojem se usluga pruža na način da se formira red dolaska do nekog "cilja" o čemu je korisnik upoznat prije korištenja same usluge i pristaje čekati u redu .

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

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe. Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se

približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavak usluge.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 6.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Iz sadržaja ove odredbe je jasno da se obveza operatora obavlja u tijeku poziva te nije potrebno tu činjenicu posebno naglašavati. Tekst "besplatno" ostaje nepromijenjen, jer isto mora biti besplatna usluga. Brišu se zagrada i tekst npr., a dodaje se tekst „*ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.* „

**Dodatak 5. članak 7. stavak 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Članak 7. stavak 9. u novom prijedlogu postaje stavak 10. i preformuliran je uvažavajući sve prihvatljive primjedbe .

**Dodatak 5. članak 8. stavak 7.**

Prijedlog prihvaćen.

**HAKOM:**

Agencija mijenja stavak na način da se iza riječi "listu" dodaje tekst " brojeva za određenu vrstu" sadržaja usluga

**Dodatak 5. članak 9. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija ne prihvaća navode o neopravdanosti odredbe, jer smatra da postoje načini da se vodi evidencija o bezuspješnim pozivima. Ako je to u mogućnosti napraviti operator javnih komunikacijskih usluga onda operator usluga s dodanom vrijednosti mora od operatora koji mu daje pristup to zatražiti. Agencija smatra kako su traženi podaci bitni zbog praćenja stanja na tržištu, a u svrhu zaštite korisnika.

**Dodatak 5. članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ne prihvaća prijedlog, jer je ova materija propisana Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima.

**Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Navedeni sadržaji ovdje su samo u funkciji pojašnjenja koristi i kakvoće usluge, gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje tražena roba ili usluga, te Agencija ovime ne propisuje sadržaj.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Vidjeti pojašnjenje pod člankom 1., svi stavci.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 2.**

Pojašnjenje:

Radi se o odredbama iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Navedenim stavkom samo se naglašava da se sve odredbe ovog pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga odnose i na operatore usluga s dodanom vrijednosti

**Dodatak 5. članak 14. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ova informacija je potrebna kako bi prosječni korisnik mogao procijeniti kakve su mu šanse za ostvarenje očekivane koristi - odgovornost je, sukladno Zakonu, na operatoru usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 14. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija smatra da je ova odredba potrebna zbog veće transparentnosti i lakšeg snalaženja korisnika, a sa svim navedenim podacima operator usluga s dodanom vrijednosti raspolaže, jer mu je to i inače u poslovnom interesu.

**Dodatak 5. članak 15. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Zakon daje osnovne okvire, a Pravilima se pobliže razrađuje ono što Zakon propisuje.

**Dodatak 5. članak 17.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Komentar se vjerojatno odnosi na članak 4. stavak 11., a definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije pa ga ne može niti definirati. Agencija može propisati način ponašanja operatora usluga s dodanom vrijednosti.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 18. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija je mišljenja da se prilikom uvođenja usluge namijenjene djeci mora prethodno dobiti suglasnost roditelja kroz npr. ankete, školske radionice itd. pa zbog toga ova odredba ostaje.

**Dodatak 5. članak 19. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Upravo zbog transparentnog pružanja ove vrste usluga i kako ne bi došlo do nepoželjnih prelijevanja sredstava inzistira se na razdvajanju dijela cijene usluge namijenjene donaciji i dijela za pokriće troškova. Također se traži da isti budu troškovno opravdani. Ovim člankom nije propisan način promidžbe nego sadržaj.

### **Članak 7. stavak 3. točka 8.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 7. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 10. stavak 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

### **HAKOM:**

Namjera Agencije je da korisnik u svakom trenutku prije slanja zahtjeva može izmijeniti stavke u zahtjevu, a konačnim zahtjevom se smatra zahtjev koji je ispravno ispunjen i poslan. Tekst je radi jasnoće, a sukladno pojašnjenju promijenjen.

### **Članak 18. stavak 1.**

#### **Pojašnjenje:**

Budući da je namjera Agencije da cjenovni sustavi uvijek budu ažurirani i jasni što isključuje primjenu popusta koji nisu unaprijed poznati, Agencija je uvažila komentar na navedene odredbe članka 18. stavka 1. na način da isti glasi: „*Cjenovni sustavi moraju biti specificirani na način da je korisnik prije korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti. Ova odredba isključuje primjenu popusta koji nisu unaprijed poznati.*“

### **Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 21. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Agencija smatra da se podrazumijeva poslovanje u skladu s općim uvjetima poslovanja, te je to nepotrebno posebno isticati, a definicija prosječnog korištenja usluge je nepotrebna.

### **Članak 21. stavak 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Obavijest mora biti poslana pisanim putem u svrhu zaštite korisnika.

### **Članak 22. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedeni stavak je potreban u svrhu ostvarivanja načela regulacije iz članka 5. stavka 3. Zakona prema kojem će Agencija promicati tržišno natjecanje osiguravanjem mogućnosti za korisnike usluga, uključujući osobe s invaliditetom, da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga. Agencija nadalje smatra da je stavkom sve jasno određeno, a određivanje oblika koji su prilagođeni slijepim i slabovidnim osobama nije u nadležnosti Agencije.

### **Članak 23. stavak 10.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ostaje pri stajalištu da je potrebno izdati novi račun u svrhu zaštite korisnika.

### **Članak 25. stavci 3. i 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da uvođenje solidarne cijene nije prikladna zamjena za opremu prilagođenu osobama s invaliditetom te ne prihvaća prijedlog izmjene.

### **Članak 26. stavak 1. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Određivanje uređaja prikladnih gluhim osobama nije u nadležnosti Agencije kao niti određivanje njegove ekonomske isplativosti. Navedeni stavak je potreban u svrhu ostvarivanja načela regulacije iz članka 5. stavka 3. Zakona prema kojem će Agencija promicati tržišno natjecanje osiguravanjem mogućnosti za korisnike usluga, uključujući osobe s invaliditetom, da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga.

### **Članak 31. stavak 4.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija je jasnije napisala članak i djelomično prihvatila primjedbu.

### **Članak 37. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ne prihvaća se dodavanje riječi „osnovanih“, jer se time dovodi u pitanje stručnost i kompetencija Agencije koja odlučuje o osnovanosti prigovora.

### **DODATAK 5.**

#### **Članak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Zabrana se ne odnosi na sadržaj usluge nego na način i uvjete pružanja iste.

#### **Članak 7. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Operator čiji je korisnik pretplatnik pruža razne dodatne usluge, pa između ostaloga i uslugu određivanja maksimalnog novčanog iznosa mjesečne potrošnje od strane korisnika. U tom slučaju korisnik mora dobiti obavijest da se približava svom maksimalno određenom iznosu potrošnje i da će mu usluga biti obustavljena, osim ako aktivno ne potvrdi svoju želju za nastavkom usluge.

#### **Članak 7. stavak 6.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **Pojašnjenje:**

U članku 7. stavku 6. briše se zagrada i tekst "npr.", dodaje se zarez i tekst: "ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv. Riječ "besplatno" iako se obavijest daje tijekom trajanja poziva treba ostati radi buduće zaštite korisnika.

#### **Članak 8. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Definiranje sadržaja nije u nadležnosti Agencije, međutim Agencija u ostvarivanju načela iz članka 5. stavka 4. točaka 2. i 3. Zakona u pojedinim odredbama Pravila, ukazuje na potrebu sukladnosti usluga i moralnih vrijednosti u društvu (vidjeti članak 3. i članak 17. Dodatka 5).

### **Članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ova materija propisana je Zakonom, Zakonom o zaštiti potrošača i Pravilnikom o imeniku. Agencija ne može naložiti operatorima obvezu uvođenja besplatnog broja za informacije - to je poslovna odluka svakog operatora.

### **Članak 12.**

Prijedlog prihvaćen .

### **Članak 14.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra kako je neuputno detaljno propisivati minimalni broj linija koji bi podnio neki određeni broj poziva, jer očekivani broj poziva ovisi o velikom broju promjenjivih čimbenika, a sama riječ procjena isključuje točno određivanje broja.

### **Članak 17. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća primjedbu sukladno načelima iz članka 5. stavka 4. točke 2., 4. i 5. Zakona.

## **TELE2**

### **Članak 3.**

#### **Pojašnjenje**

Postojeći operatori obvezni su u roku 30 dana od dana stupanja na snagu pravilnika dostaviti Agenciji ispunjeni obrazac prethodne obavijesti iz Dodatka 1. pravilnika.

### **Članak 7. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije kod propisivanja ovog članka je bila definirati samo sadržaj Općih uvjeta poslovanja, te što opis usluga treba sadržavati. Navedenim odredbama članka provodi se načelo regulacije iz članka 5. stavka 4. Zakona, prema kojem Agencija promiče interese korisnika usluga i to osobito na način promicanja jasnih obavijesti, i to u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

### **Članak 12.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedena odredba članka je potrebna radi osiguranja istih uvjeta zaštite interesa pre-paid i post-paid korisnika, a sve u skladu provođenja načela regulacije iz članka 5. stavka 4. Zakona, prema kojem Agencija promiče interese korisnika usluga i to osobito na način promicanja jasnih obavijesti, i to u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

### **Članak 16. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Rok za privremeno isključenje od 30 dana od dana dostave pisane opomene propisan je člankom 48. Zakona.

### **Članak 17.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 21.**

Prijedlog prihvaćen.

## **Članak 22.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Radi zaštite interesa krajnjeg korisnika Agencija je stajališta kako je opravdana obveza pisanog računa, dok se račun u elektroničkom obliku ostavlja kao dodatna mogućnost izbora korisniku.

## **Članak 25.**

Prijedlog. odbijen.

### **HAKOM:**

U cilju osiguranja načela zaštite korisnika usluga s invaliditetom, iz članka 5. Zakona, operator je dužan, na isti način na koji osigurava dostupnost pretplatničkih uređaja (npr. mobilnih telefona) za svoje korisnike osigurati i opremu za korisnike s invaliditetom na isti način, upravo u cilju izjednačavanja prava različitih skupina korisnika.

Rok od 6 mjeseci za primjenu ove odredbe Agencija smatra dovoljnim za prilagodbu operatorima, obzirom da se radi o opremi koja bi bez odgode trebala biti dostupna korisnicima usluga s invaliditetom.

## **Članak 27. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

## **Članak 30.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

### **HAKOM:**

Vežano uz primjedbe iz članka 30. stavka 2. koje se odnose na povrat novčanog iznosa u pokretnoj mreži Agencija prihvatila primjedbe operatora pokretnih mreža.

## **Članak 35.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Agencija smatra da je rok od 90 dana primjeren za dostavu podataka navedenih u ovome članku sobzirom da je Agencija iste zatražila od infrastrukturnih operatora u rujnu 2006. godine.

## **VIPNET**

### **Članak 2. točka 11.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 7. stavak 3. točke 4. i 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije je bila da u općim uvjetima poslovanja bude opisano što obrasci sadržavaju, a ne sami obrasci.

### **Članak 7. stavak 3. točka 8., prva alineja**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da je bitno naglasiti postupak rješavanja prigovora zbog brzine jer je brzina jedan od bitnijih parametara pri odabiru usluge i operatora.

### **Članak 7. stavak 3. točka 8., treća i četvrta alineja**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije je da se u opće uvjete poslovanja stavi obavijest da će u slučaju neke pojedinačne usluge biti napisani i posebni uvjeti za korištenje te usluge, kako bi korisnik znao što treba tražiti te kako bi se uputio u sva svoja prava i obveze.

### **Članak 7. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Stavak 4. ne govori o sadržaju nego o obvezi poštivanja intelektualnog vlasništva o čemu je potrebno obavijestiti tj. upozoriti korisnika s obzirom na činjenicu da korisnici često preuzimaju( download) audio i video materijale s internetskih stranica.

### **Članak 9. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća prijedlog izmjene iz razloga što mrežna sučelja operatora i karakteristike telekomunikacijske terminalne opreme moraju biti sukladni propisanim tehničkim uvjetima i normama.

### **Članak 9. stavak 5**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da je odabir jednog od više prikladnih oblika pretplatničkih ugovora stvar poslovne strategije svakog operatora, a sve u dogovoru s posebnim udrugama i ustanovama.

### **Članak 9. stavak 6.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

U svrhu ispunjavanja načela dodatne zaštite interesa krajnjih korisnika, Agencija smatra da bi u slučaju da se korisnik obavijesti odmah pri aktivaciji usluge korisnik do isteka roka isto mogao zaboraviti, jer se najčešće radi o nekom dužem vremenskom razdoblju korištenja usluge.

### **Članak 12 stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da su i pre-paid korisnici pretplatnici sukladno definiciji pretplatnika iz Zakona i definiciji ugovora na daljinu sukladno ZOO-u .

Što se tiče ograničenja SMS na 160 znakova Agencija smatra da je dovoljno putem SMS-a obavijestiti korisnika da je došlo do izmjena općih uvjeta poslovanja i da ga se uputi gdje može detaljno pročitati izmjene istih.Kod pružanja usluge odabira operatora (CS) ne radi se o pretplatničkom odnosu te se ova obveza ne primjenjuje.

### **Članak 14. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća predloženu izmjenu. Razlika između situacije opisane stavkom 1. i stavkom 5. je u tome što operatori sami određuju cijene prijenosa pretplatničkog odnosa, a u praksi je cijena prijenosa pretplatničkog odnosa različita, ovisno o situaciji. Također nije potrebno dodavati u stavak 5. da se radi o nasljedniku ili pravnom slijedniku, jer je namjera odredbe da se pretplatnički odnos može prenijeti na člana kućanstva koji ne mora biti nasljednik ili pravni slijednik, nego samo mora biti član istog kućanstva.

### **Članak 14. stavak 6.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Što se tiče prijenosa prava i obveza iz pretplatničkog odnosa s najmodavca na najmoprimaca radi se o situaciji kada je najmodavac s najmoprimcem sklopio ugovor o privremenom prijenosu pretplatničkog odnosa za što je, naravno, potreban obostrani pristanak. Hoće li najmoprimac imati pravo prijenosa broja ovisi o međusobnom ugovoru između najmodavca i najmoprimca. Ako najmoprimcu ugovorom to nije omogućeno, naravno da ne može oduzimati prava najmodavcu niti je to namjera Agencije.

### **Članak 16. stavak 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen..

#### **HAKOM:**

Navedena odredba je u skladu s člankom 48. ZEK-a kojim je propisano da privremeno isključenje nastupa u roku od 30 dana od dana dostave opomene. Vezano uz dolazne pozive u roamingu Agencija prihvaća prijedlog te sukladno izmijenjen je stavak 3.

### **Članak 17. stavak 3.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 18. stavak 2. točke 2. i 4.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Nastavno na zaprimljeni prijedlog, Agencija je radi jasnijeg shvaćanja pobliže odredila najmanji trošak poziva na način da ga se poveže s obračunskim jedinicama. Slijedom navedenog, članak 18. stavak 2. točka 2. glasi: „najmanji trošak poziva (trošak prve obračunske jedinice kada postoji razlika između prve i sljedećih obračunskih jedinica)“.

### **Članak 19.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra kako nije potrebno uključivati operatore u izradu obrazaca korištenja, jer su stručne službe Agencije dovoljno kompetentne za izradu istih, a u svrhu postizanja efikasnosti procesa.

### **Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 21. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Prijedlog u svezi ukidanja obveze nadziranja ponašanja korisnika se ne prihvaća. Agencija je stajališta kako je moguće nadzirati povećanu potrošnju korisnika i ostaje pri svom stajalištu u svrhu zaštite korisnika od zlouporabe.

### **Članak 21. stavak 1. točka 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 21. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 21. stavak 2. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Isto nije moguće prihvatiti, jer bi bilo u suprotnosti sa člankom 44. stavkom 2. ZEK-a, a u svrhu je zaštite korisnika.

### **Članak 21. stavak 2. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

Agencija smatra da svaki operator mora unutar pretplatničkog ispisa računa navesti sve operatore koji pružaju usluge pa tako i operatore usluga s dodanom vrijednosti. Nadalje,

podatke neophodne za ispis navedenog računa operatori moraju međusobno ugovoriti interkonekcijskim ugovorima.

#### **Članak 22. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je stajališta da slijepa ili slabovidne osobe imaju pravo na formu računa koji je prilagođen njihovom stupnju invaliditeta, a sve u cilju provođenja načela regulacije tržišta iz članka 5. stavka 3. ZEK-a kojim je propisano da će Agencija osiguravati mogućnosti za korisnike usluga, uključujući osoba s invaliditetom, da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga.

#### **Članak 22. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je stajališta da svakom korisniku mora biti dostupan račun u pisanom obliku, a dostupnost računa u elektroničkom obliku jedna je od mogućnosti, što ne isključuje mogućnost da korisnik odabere račun samo u elektroničkom obliku.

#### **Članak 23. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija ne prihvaća brisanje odredbe, jer se njome ne određuje obveza odgovornosti operatora za ispravno funkcioniranje telekomunikacijske terminalne opreme korisnika nego samo obveza provjere tehničke ispravnosti opreme zbog rješavanja prigovora.

#### **Članak 24. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 25. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra kako je navedenom odredbom propisana obveza dostupnosti postojeće telekomunikacijske terminalne opreme za osobe s invaliditetom. Nadalje, Agencija je dala prijelazni period za ostvarivanje tehničkih uvjeta potrebnih za upotrebu opreme.

#### **Članak 25. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

U cilju osiguranja načela zaštite korisnika usluga s invaliditetom, iz članka 5. Zakona, operator je dužan, na isti način na koji osigurava dostupnost pretplatničkih uređaja (npr. mobilnih telefona) za svoje korisnike osigurati i opremu za korisnike s invaliditetom na isti način, upravo u cilju izjednačavanja prava različitih skupina korisnika.

#### **Članak 26 stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

U cilju osiguranja načela zaštite korisnika usluga s invaliditetom, iz članka 5. Zakona, operator je dužan, na isti način na koji osigurava dostupnost pretplatničkih uređaja (npr. mobilnih telefona) za svoje korisnike osigurati i opremu za korisnike s invaliditetom na isti način, upravo u cilju izjednačavanja prava različitih skupina korisnika.

#### **Članak 27. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 30. stavak 2.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da su i pre-paid korisnici pretplatnici sukladno definiciji pretplatnika iz Zakona i definiciji ugovora na daljinu sukladno ZOO-u .  
Ostale primjedbe su na odgovarajući način ugrađene u članak 29. pravilnika.

#### **Članak 30. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ne prihvaćamo brisanje odredbe, jer je ista u skladu s člankom 5. stavkom 4. točkama 2. i 4. Zakona.

#### **Članak 31. stavak 1., 2. i 3.**

Prijedlog prihvaćen.

### Članak 32. stavak 1.

Prijedlog prihvaćen

### Članak 35.

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Obveza dostavljanja podataka iz članka 35. stavka 1. pravilnika utemeljena je upravo na Zakonu i to članku 34. stavku 1. koji utvrđuje obvezu propisivanja načina i uvjeta obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ovim pravilnikom. Člankom 2. stavkom 1. točkom 3. zakona **djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža** i usluga je definirana kao „*postavljanje, upravljanje i davanje na korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga*”. Nadalje, člankom 2. stavkom 1. točkom 15. Zakona, infrastrukturni operator je definiran kao „*pravna ili fizička osoba koja se koristi vlasitim nekretninama i/ili nekretninama drugih u svrhu građenja, održavanja, razvoja, i korištenja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, ili koja je zasnovala pravo puta u skladu sa Zakonom, ili je obveznik davanja pristupa elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i povezanoj opremi na temelju analize mjerodavnog tržišta provedene u skladu sa Zakonom.*” Iz gore navedenih definicija je razvidno da infrastrukturni operator je operator koji obavlja djelatnost elektroničkih mreža i usluga, pa su načini i uvjeti davanja pristupa infrastrukturi detaljnije opisani u Pravilniku o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, a ovim pravilnikom je propisana obveza dostave podataka o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi, trenutnom iznajmljenom i/ili slobodnom prostoru izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture. Nadalje Agencija smatra da je rok od 90 dana primjeren za dostavu podataka navedenih u ovome članku s obzirom da je Agencija iste zatražila od infrastrukturnih operatora u rujnu 2006. godine. Vezano na definiciju infrastrukture upućujemo na Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Rok od 90 dana teče od dana definiranja formata u kojem će se dostavljati dokumentacija.

### Članak 41. stavak 1.

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Agencija smatra kako je potrebno da su mjerenja iz članka 40. usporediva, zbog lakšeg praćenja stanja na tržištu te lakšeg odabira operatora od strane korisnika.

### Članak 42. stavak 2. točka 4.

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija smatra da ne postoji mogućnost proizvoljnih promjena podataka u okviru izvješća jer izvješća moraju biti u skladu s ETSI normama.

**Članak 43. stavak 1. i stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Stajalište Agencije je da je potrebno ostaviti točke 1. do 4. stavka 1. i točke 1 do 3 stavka 3. zbog veće transparentnosti i efikasnosti procesa.

**Dodatak 1**

Prijedlog djelomično prihvaćen

HAKOM:

Vežano za navode u svezi načina popunjavanja ovog Dodatka od strane postojećih operatora Agencija je unijela dodatna pojašnjenja na način da postojeći operatori popunjavaju samo polje kratak opis upisujući šifru djelatnosti koju obavljaju. Nadalje, Agencija je prihvatila prijedlog Vipnet-a u svezi brisanja obveze navođenja prethodno ishodovanih dozvola za uporabu spektra i/ili odluke o dodjeli brojeva pri podnošenju prijave. Vežano uz nejasnoće za djelatnost navedenu pod šifrom 1503 odnosno šifrom 19, navedena usluga odnosi se na istovremeni prijenos slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (npr: kabelaška distribucija ili IP TV).

**Obrasci 1 i 2**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ne prihvaća se brisanje jer je rečenica u skladu sa ZEK-om.

**Dodatak 5.**

Članak 20. st. 5.

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ako operator javnih komunikacijskih usluga utvrdi kod sebe postojanje administrativne ili tehničke neispravnosti on je taj koji treba riješiti prigovor, stoga nema razloga ustupiti predmet operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Drugim riječima pristupni operator prosljeđuje prigovor svoga pretplatnika samo ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti u skladu sa člankom 20. Dodatka 5 pravilnika.

## **UDRUGA POTROŠAČA SPLIT**

### **Članak 6. točka 23.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 7. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Člankom 7.stavkom. 3. točkama. 4. i 5. propisano je da opći uvjeti moraju sadržavati te podatke. Sve što čini pretplatnički ugovor je propisano člancima 7.,8.,9.,10.,11.,i 12. Pravilnika i člankom 41. i 42 . ZEK-a.

### **Članak 8. stavak 4. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

u stavku 4. ovoga članka jasna je razlika između fizičkih i pravnih osoba te je ista definirana izrazom „odgovarajuće“.

### **Članak 9. stavak 1., 2. i 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Prihvaćeno dodavanje vremena uspostave usluge“, st. 1. ne treba definirati kakvoću jer je već definirana u dodatku 3. i 4., u st. 3. nije potrebno sve taksativno nabrajati

### **Čl.10. stavak 5.**

Prijedlog odbijen

#### **HAKOM:**

ovo je uobičajeni način pozivanja na druge propise.

**Članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Stavak 1. odnosi se na odredbe koje su navedene u posebnim zakonima (npr. ZZP i ZOO...)

**Članak 12. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Tekst stavka 1. se ne odnosi se na cijene nego na uvjete korištenja usluge.

**Članak 13. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Smatramo da je rok od 3 mjeseca optimalan rok u slučajevima promjene pretplatničkih brojeva u kojem pozivatelji dotadašnjeg pretplatničkog broja moraju biti obaviješteni.

**Članak 16. stavak 1. točka 4.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM :**

U stavku 1. točki 4. riječ „dostavljene“ podrazumijeva pisanu opomenu.

**Članak 20.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Prijedlog se ne prihvaća kako bi se zaštito krajnji korisnik od manipulacije.

**Članak 21. stavak 2. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

U svrhu zaštite krajnjeg korisnika..

**Članak 23. stavak 3. i 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvata se izmjena u stavku 3., dok je u stavku 9. jasno da Agencija postupa sukladno Zakonu o općem upravnom postupku, koji između ostalog precizira kada upravni postupak počinje. U svezi rokova za podnošenje prigovora isti su precizirani u članku 50. i 51. ZEK-a.

**Članak 35. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Sankcije su predviđene u kaznenim odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Infrastrukturni operator koji posluje bez valjane tehničke dokumentacije će istu biti dužan izraditi u istom roku!

**Članak 37. stavak 3.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 38.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 42. stavak. 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija u okviru svojih nadležnosti određuje koje će parametre uključiti.

**Bnet**

**Članak 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija je mišljenja da nije potrebno dodatno specificirati djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga posebnim člankom, obzirom da je to isto napravljeno u Dodatku 1. pravilnika.

#### **Članak 8. stavak 4. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da je neopravdano ograničiti korištenje predujma samo za naplatu računa za korištene usluge za posljednji mjesec prije prestanka ugovora, ako je isti dovoljan i za pokriće čitavog i barem dijela računa i za npr. pretposljednji mjesec korištenja usluge, ako korisnik nije platio isti.

#### **Članak 9. stavak 1. točka 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedena odredba pravilnika je potrebna radi provedbe načela regulacije iz članka 5. stavka 4. Zakona kojim Agencija promiče interese korisnika usluga i to na način da promiče davanje jasnih obavijesti, i to osobito u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

#### **Članak 9. stavak 1. točka 5.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 9. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da svaki operator bez odgode mora omogućiti da pretplatnički ugovori na zahtjev pretplatnika, budu dostupni u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama, odmah, a sve u svrhu ostvarenja načela regulacije iz članka 5. stavka 3. zakona kojim Agencija promiče tržišno natjecanje u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme i to osobito na način da se osiguraju mogućnosti za korisnike usluga, uključujući osobe s invaliditetom, da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga.

#### **Članak 16. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Obveze opisane rečenim člankom se odnose na sve operatore javnih komunikacijskih usluga, a ne samo na operatore javnih govornih usluga.

#### **Članak 16. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije je i bila ograničiti privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme samo na one elektroničke komunikacijske usluge za obavljanje kojih nije bilo podmireno dugovanje, u cilju zaštite krajnjeg korisnika, a u skladu s načelima regulacije iz članka 5. Zakona.

#### **Članak 16. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ova odredba ne odnosi se na najam opreme nego na naknadu za pristup mreži, a prava i obveze vezane uz najam opreme definirane su ugovorom.

#### **Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 21. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Namjera Agencije je i bila propisati navedenu obvezu svim operatorima javnih komunikacijskih usluga, u cilju zaštite krajnjeg korisnika, a u skladu s načelima regulacije iz članka 5. Zakona.

#### **Članak 21. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Predloženi dodatak bi nepotrebno opterećivao tekst pravilnika. Isto se podrazumijeva, naime ako način obavijesti nije točno propisan, onda se podrazumijeva da je ostavljeno operatoru da izabere najpogodniji način slanja obavijesti.

#### **Članak 21. stavak 1. točka 2.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 21. stavak 2. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Postoje i određene vrste usluga kod kojih se naplaćuju dolazni pozivi.

**Članak 21. stavak 2. točka 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Navedeni tekst je potreban radi dodatne zaštite krajnjih korisnika, a isti nije u suprotnosti sa člankom 44. stavkom 2. Zakona, koji ne propisuje zabranu ispisa takvih podataka.

**Članak 21. stavak 3. točka 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Obveza obavijesti korisniku od strane operatora ne može se vezati uz vremenski rok, već uz određeni iznos koji je vrlo blizu iznosu iznad kojeg će korisniku biti zabranjeni odlazni pozivi.

**Članak 21. stavak 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Obveza obavještanja pretplatnika o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a osobito o mogućnostima navedenim u ovom članku, mora biti pisanim putem, radi zaštite interesa korisnika (ne moraju svi pretplatnici imati pristup internetu), a u skladu s načelima regulacije iz članka 5. Zakona koji govori o promicanju zaštite interesa korisnika putem davanja jasnih obavijesti.

**Članak 22. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija je mišljenja da svaki operator bez odgode mora omogućiti da pretplatnički računi na zahtjev pretplatnika, budu dostupni u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama, odmah, a sve u svrhu ostvarenja načela regulacije iz članka 5. stavka 3. zakona kojim Agencija promiče tržišno natjecanje u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme i to osobito na način da se osiguraju mogućnosti za korisnike usluga, uključujući

osobe s invaliditetom, da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga.

**Članak 23. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 23. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Utvrđivanje visine naknade štete nije u nadležnosti Agencije, pa je ne možemo posredno niti ograničavati. Visinu naknade štete određuju nadležni sudovi u parničnim postupcima koji se vode pred njima.

**Članak 25. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

U cilju osiguranja načela zaštite korisnika usluga s invaliditetom, iz članka 5. Zakona, operator je dužan, na isti način na koji osigurava dostupnost pretplatničkih uređaja (npr. mobilnih telefona) za svoje korisnike osigurati i opremu za korisnike s invaliditetom na isti način, upravo u cilju izjednačavanja prava različitih skupina korisnika.

**Članak 45.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Članak 129. Zakona se odnosi na zadržavanje podataka u svrhu istrage i kaznenog progona, a ne prigovora pretplatnika.

**UDRUGA POTROŠAČA VARAŽDIN**

**Članak 6. točka 23.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 7. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Člankom 7 stavkom. 3. točke. 4. i 5. propisano je da opći uvjeti moraju sadržavati te podatke. Sve što čini pretplatnički ugovor je propisano člancima 7.,8.,9.,10.,11.,i 12. Pravilnika i člankom 41. i 42 . ZEK-a.

**Članak 8. stavak 4. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

U stavku 4. ovog članka jasna je razlika između fizičkih i pravnih osoba te je ista definirana izrazom „odgovarajuće“.

**Članak 9. stavak 1., 2 i 3.**

HAKOM:

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvaćeno dodavanje vremena uspostave usluge“; stavak 1. ne treba definirati kakvoću jer je već definirana u dodatku 3. i 4.;, u stavku 3. nije potrebno sve taksativno nabrajati.

**Članak 10. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Ovo je uobičajeni način pozivanja na druge propise.

**Članak 13. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Smatramo da je rok od 3 mjeseca optimalan rok u slučajevima promjene pretplatničkih brojeva u kojem pozivatelji dotadašnjeg pretplatničkog broja moraju biti obaviješteni.

**Članak 16. stavak 1. točka 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

U stavku 1. točki 4. riječ „dostavljene“ podrazumijeva pisanu opomenu.

**Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 21. stavak 2. i 3.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 23. stavak 3. i 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

**HAKOM:**

Prihvća se izmjena u stavku 3., dok je u stavku 9. jasno da Agencija postupa sukladno Zakonu o općem upravnom postupku, koji između ostalog precizira kada upravni postupak počinje. U svezi rokova za podnošenje prigovora isti su precizirani u članku 50. i 51. ZEK-a.

**Članak 35. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Sankcije su predviđene u kaznenim odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Infrastrukturni operator koji posluje bez valjane tehničke dokumentacije će istu biti dužan izraditi u istom roku.

**Članak 38.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 42. stavak 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija u okviru svojih nadležnosti određuje koje će parametre uključiti, te smatra da je dovoljno jasno napisano.

**UDRUGA POTROŠAČA SPLIT**

**Članak 6. točka 23.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 7. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Člankom 7 stavkom. 3. točke. 4. i 5. propisano je da opći uvjeti moraju sadržavati te podatke. Sve što čini pretplatnički ugovor je propisano člancima 7.,8.,9.,10.,11.,i 12. Pravilnika i člankom 41. i 42 . ZEK-a.

### **Članak 8. stavak 4. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

U stavku 4. ovog članka jasna je razlika između fizičkih i pravnih osoba te je ista definirana izrazom „odgovarajuće“.

### **Članak 9. stavak 1., 2 i 3.**

#### **HAKOM:**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Prihvaćeno dodavanje vremena uspostave usluge“; stavak 1. ne treba definirati kakvoću jer je već definirana u dodatku 3. i 4.;, u stavku 3. nije potrebno sve taksativno nabrajati.

### **Članak 10. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ovo je uobičajeni način pozivanja na druge propise.

### **Članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je ovim člankom propisala najučestalije primjere nepoštenih odredbi, ali ostavlja mogućnost postojanja i drugih nepoštenih odredbi čije će se postojanje utvrđivati u svakom konkretnom slučaju sukladno Zakonu.

### **Članak 12. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Agencija ovim člankom propisuje uvjete pružanja usluge, a ne njihove cijene.

**Članak 13. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Smatramo da je rok od 3 mjeseca optimalan rok u slučajevima promjene pretplatničkih brojeva u kojem pozivatelji dotadašnjeg pretplatničkog broja moraju biti obaviješteni.

**Članak 16. stavak 1. točka 4.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

U stavku 1. točki 4. riječ „dostavljene“ podrazumijeva pisanu opomenu.

**Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 21. stavak 2. i 3.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 23. stavak 3. i 9.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

HAKOM:

Prihvća se izmjena u stavku 3., dok je u stavku 9. jasno da Agencija postupa sukladno Zakonu o općem upravnom postupku, koji između ostalog precizira kada upravni postupak počinje. U svezi rokova za podnošenje prigovora isti su precizirani u članku 50. i 51. ZEK-a.

**Članak 35. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

HAKOM:

Sankcije su predviđene u kaznenim odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Infrastrukturni operator koji posluje bez valjane tehničke dokumentacije će istu biti dužan izraditi u istom roku.

**Članak 37. stavak 3.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 38.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 42.stavak. 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija u okviru svojih nadležnosti određuje koje će parametre uključiti, te smatra da je dovoljno jasno napisano.

**OiV**

**Članak 35. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija smatra da je rok od 90 dana primjeren za dostavu podataka navedenih u ovome članku s obzirom da je Agencija iste zatražila od infrastrukturnih operatora u rujnu 2006. godine.

**članak 35. stavak 2, točka 2.**

Prijedlog odbijen

**HAKOM:**

Pojam iznajmljen slobodan prostor odnosi se na prostor koji je bio slobodan, pa kao takav iznajmljen operatoru korisniku. Pojam cijena odnosi se na cijenu koju plaća operator korisnik za prostor koji koristi.

## T-HT GRUPA

### A. UVODNO

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

Tekst prijedloga Pravilnika već podrazumijeva dio navedenih prijedloga. Agencija je vodila računa da su za implementaciju određenih dijelova Pravilnika potrebno određeno vrijeme i troškovi, te je za pojedine nove obveze predvidjela primjerene rokove prilagodbe. Vezano uz primjedbu da je Smjernicom 2002/20/EC o ovlaštenjima za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (dalje u tekstu: Smjernica o ovlaštenjima) kojom je predviđeno i razdoblje od 9 mjeseci za postojeće koncesionare kao vrijeme implementacije novog regulatornog režima koji je u Republici Hrvatskoj uveden Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; dalje u tekstu: Zakon) iz kojeg proizlazi i Pravilnik, napominjemo da je taj rok dan samo u iznimnim slučajevima i da kao takav nije predviđen Zakonom koji člankom 123. propisuje da koncesijski ugovori koje je Vlada Republike Hrvatske sklopila s društvom HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. prestaju važiti danom stupanja na snagu Zakona te nikakav dodatan rok za usklađenje koji je bio moguć po Smjernici, Zakonom nije odobren.

### B. OPĆENITI KOMENTARI

#### 1. Opće Ovlaštenje (Glava II.)

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

Sukladno članku 2. stavku 2. a. Smjernice o ovlaštenjima (*Directive 2002/20/EC*) "opće ovlaštenje" znači pravni okvir utvrđen od države članice kojim se **osiguravaju prava** na pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga **te predviđaju posebne obveze sektora** koje se mogu primijeniti na sve ili na određene vrste elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, u skladu s ovom Smjernicom. Nadalje, sukladno Aneksu Smjernice o ovlaštenjima, maksimalan broj uvjeta koji mogu biti pridruženi općem ovlaštenju je taksativno nabrojan u istom, pod točkom A. rečenog Aneksa. Vodeći se upravo tim odredbama Smjernice o ovlaštenjima, Agencija je izradila prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (*u daljem tekstu: Pravilnik*).

U tom smislu pravilnik podrazumijeva da svaki operator koji namjerava obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga mora biti spreman poštivati sve uvjete propisane Zakonom, Pravilnikom i drugim podzakonskim aktima u obavljanju svojih usluga. Usklađenost s tim uvjetima, koji predstavljaju uvjete iz općeg ovlaštenja, Agencija će

provjeravati sukladno odredbi članka 33. Zakona, a koji je usklađen s člankom 10. točkom 2.a Smjernice o ovlaštenjima.

Jedini uvjet za početak obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacija je slanje prethodne obavijesti, sadržaj i izgled koji je dan člankom 32. stavkom 2. Zakona, a detaljnije razrađen Dodatkom 1. prijedloga pravilnika.

U tom smislu, prijedlog Pravilnika je u potpunosti usklađen s Direktivom o ovlaštenjima, na način da se podrazumijeva da će operator u svom radu poštovati uvjete iz Zakona, podzakonskih akata i pravilnika, te u tom smislu može početi raditi nakon slanja prethodne obavijesti, a samu provjeru zakonskih uvjeta Agencija će obavljati sukladno članku 33. Zakona. Na taj način je postignut cilj da svatko može obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, ali da to ne podrazumijeva anarhiju, već rad sukladno Zakonu, na koji način se osigurava ostvarivanje regulatornih načela i ciljeva utvrđenih u stavicama 3., 4. i 5. članka 5. Zakona (kao što su, između ostalog: osiguravanje mogućnosti za korisnika usluga, uključujući osobe s invaliditetom, poticanjem djelotvornih ulaganja u infrastrukturu, osiguranjem visoke razine zaštite korisnika, osiguravanjem visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti, promicanjem davanja javnih obavijesti, rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina, osiguranjem održavanja cjelovitosti i sigurnosti javnih komunikacijskih mreža... ).

Vežano uz primjedbu da Zakon formalno pravno odvajava uvjete iz općeg ovlaštenja (glava V) od posebnih obveza i uvjeta koji su nametnuti operatorima radi ostvarivanja posebnih regulatornih ciljeva, primjerice, zaštite interesa korisnika (glava VII), zaštite tržišnog natjecanja (glava VIII) itd. napominjemo da točka 8. Aneksa A. Smjernice o ovlaštenjima predviđa kao uvjete iz općeg ovlaštenja i *Pravila o zaštiti potrošača koja se izričito odnose na elektronički komunikacijski sektor uključujući uvjete u skladu s Direktivom 2002/22/EC (Direktiva o univerzalnoj usluzi)* kao i točku 3. *Interoperabilnost usluga i međusobna povezanost mreža u skladu s Direktivom 2002/19/EC (Smjernica o pristupu)*. U tom smislu uvjeti iz općeg ovlaštenja sukladni točki 8. Aneksa A Smjernice o ovlaštenjima su određeni upravo na način opisan čl. 3. i člankom 6. Pravilnika tj. odredbe Smjernice o univerzalnoj usluzi su utvrđene u poglavlju VII Zakona, detaljnije razrađene nizom pravilnika (Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, Pravilnik o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima, Pravilnik o prenosivosti broja i predodabiru operatora) i Poglavljem III. i Dodatkom 5. Pravilnika, koji svi zajedno predstavljaju uvjete iz općeg ovlaštenja.

Vežano uz primjedbu da se Smjernicom o ovlaštenjima u članku 6. stavku 2. utvrđuje da sve „posebne obveze koje mogu biti nametnute pružateljima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga temeljem članaka 5. stavaka 1., 2., 6. i 8. EU Smjernice 2002/19/EC (Smjernica o pristupu) i članaka 16, 17, 18 i 19 EU Smjernice 2002/22/EC (Smjernica o univerzalnim uslugama) ili pružateljima kojima je nametnuta obveza pružanja osnovnih usluga temeljem spomenute Smjernice, moraju biti pravno odvojene od prava i obveza koje proizlaze iz općeg ovlaštenja, napominjemo da su upravo te odredbe i izuzete iz uvjeta općeg ovlaštenja. U slučaju potrebe nametanja dodatnih obveza, iste će biti određene posebnim odlukama Agencije. Pravilnik se svojim odredbama samo poziva na kriterije i postupke za dodjelu takvih specifičnih obveza u cilju transparentnosti, a sve opet u skladu s odredbom članka 6. točke 2. Smjernice o ovlaštenjima.

Bojazan da bi operator mogao biti kažnjen zbog svakog, pa i najmanjeg propusta, oduzimanjem općeg ovlaštenja je neopravdana. Člankom 33. Zakona, kako smo već gore naveli, a koji je usklađen s člankom 10. točkom 2.a Smjernice o ovlaštenjima, predviđeno je

da, ako Agencija utvrdi da operator ne ispunjava jedan ili više uvjeta iz općeg ovlaštenja, o tome će bez odgode obavijestiti operatora i odrediti rok, u pravilu od 30 dana od dana dostave obavijesti, u kojem operator mora izvijestiti Agenciju o primjerenim razlozima neispunjavanja uvjeta i ukloniti utvrđene nepravilnosti. Rok od 30 dana iz prethodne rečenice se može primjereno produljiti na zahtjev operatora, u skladu s odlukom Agencije, a može biti i kraći od 30 dana na temelju dogovora s operatorom ili u slučaju opetovanog neispunjavanja uvjeta iz općeg ovlaštenja. Ako pak operator ne ukloni utvrđene nepravilnosti u roku iz prethodnih rečenica, Agencija će odlukom utvrditi neispunjavanje uvjeta iz općeg ovlaštenja te odrediti primjereni rok od daljnjih najviše 30 dana za uklanjanje utvrđenih nepravilnosti. Ako operator ne ukloni utvrđene nepravilnosti ni u roku iz prethodne rečenice, ili opetovano ne ispunjava propisane uvjete iz općeg ovlaštenja, Agencija može odlukom zabraniti operatoru obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Prema tome, mehanizam oduzimanja općeg ovlaštenja je takav da osigurava dovoljno vremena operatoru da ukloni utvrđene nepravilnosti, pa čak i onda Agencija može, a ne mora, odlukom zabraniti operatoru djelovanje. Pri tome napominjemo da su svi uvjeti iz općeg ovlaštenja upravo oni koji su kao mogući predviđeni Direktivom o ovlaštenjima.

Prijedlog brisanja stavka 2. članka 3. i članka 6. pravilnika Agencija smatra neopravdanima budući da se zadržavanjem rečenih stavka olakšava korištenje rečenim Pravilnikom obzirom na njegovu opsežnost.

Nadalje, vezano uz zahtjev T-HT grupe u svezi javne objave postupka podnošenja prethodne obavijesti i izdavanja potvrde, te učestalosti ažuriranja popisa operatora Agencija je prihvatila na način da će objaviti postupak te pravovremeno ažurirati popis.

## **2. NEUSKLADENOST POJEDINIH ODREDBI SA ZAKONOM O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA**

Vidjeti obrazloženja navedena pod točkom C ovoga teksta.

## **3. REGULIRANJE PITANJA KOJA SU VEĆ REGULIRANA DRUGIM ZAKONIMA**

Vezano uz primjedbu da se Pravilnikom definiraju uvjeti koji su već sadržani u drugim posebnim zakonima, napominjemo da ovaj pravilnik, sukladno točki 8. Aneksa A. Smjernice o ovlaštenjima samo detaljnije razrađuje prava i interese potrošača u području elektroničkih komunikacija, koji su specifični u odnosu na opću zaštitu potrošača, i to na način da je razrađena problematika koje su se u dosadašnjoj praksi pojavila kao najčešći i/ili najteži dio kršenja zaštite potrošača u području elektroničkih komunikacija. Odredbe ovog Pravilnika niti u jednoj odredbi nisu kontradiktorne drugim posebnim zakonima. Nadalje, u skladu s regulatornim načelima u stavicima 3. i 4. članka 5. Zakona (kao što su, između ostalog: osiguravanje mogućnosti za korisnika usluga, uključujući osobe s invaliditetom, osiguranjem visoke razine zaštite korisnika, osiguravanje visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti, promicanje davanja javnih obavijesti, rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osiguravanje održavanja cjelovitosti i sigurnosti javnih komunikacijskih mreža...) Pravilnik je upravo razradio djelotvorne mehanizme za ostvarenje tih načela. Agencija ni u jednom slučaju ne dovodi u pitanje hijerarhiju propisa. Ovaj Pravilnik je *lex specialis* u

odnosu na druge propise u onom dijelu koji se tiče zaštite potrošača u području elektroničkih komunikacija.

### **C. KOMENTARI NA POJEDINE ODREDBE**

#### **Članak 2. stavak 1. točke 6., 7., 9., 11. i 20.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Sve ETSI oznake čine sastavni dio Pravilnika na način da su navedene u Dodacima 3. i 4. Pravilnika.

#### **Članak 2. stavak 1. točka 14**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Definicije su u skladu s ETSI preporukom EG202057-1.

#### **Članak 2. stavak 1. točka 15.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedena ETSI uputa poznaje opisani parameter i isti je preveden iz ETSI preporuke

#### **Članak 2. stavak 1. točka 17. i točka 18.**

Prijedlog prihvaćen, te je prijevod dodan u Dodatku 3. i 4. ovog Pravilnika.

#### **Članak 2. - prijedlog nove točke 24.:**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da nije potrebno uvoditi novi termin „obustava odlaznih usluga”. Zakon, naime, ne poznaje termin „obustava odlaznih poziva” već samo termin “obustava pružanja usluge” i „zabrana odlaznih poziva”, te bi uvođenje novih termina samo dodatno nepotrebno opteretilo tekst Pravilnika. Nadalje, navedeni prijedlog je već ugrađen kroz pojam “privremenog isključenja” u članku 16. stavak 3. ovoga Pravilnika.

## **Članak 2. - prijedlog nove točke 25.:**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Nije opravdano dodavanje ove definicije, jer je pisana opomena definirana člankom 48. stavkom 2. Zakona, a što ne sprječava operatora da u svrhu informiranja korisnika koristi i elektronički ili drugi oblik izvješćivanja korisnika.

## **Članak 2. - prijedlog nove točke 26.:**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

### **HAKOM:**

Uvedena je nova definicija detaljnog ispisa računa sukladno prijedlogu T-HT-a i članku 44. Zakona.

## **Članak 5.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Kada je ovim člankom Agencija navela da će provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti iz Zakona za izdavanje potvrde, te ovisno o tome i izdati potvrdu iz dodatka 2. Pravilnika, Agencija je mislila upravo na uvjete navedene u članku 32. stavku 2. Zakona. Obzirom da je Zakon kao takav podložan promjenama, uveden je princip da u Pravilniku neće biti pozivanja na točno određene članke Zakona, već Zakon općenito, a iz konteksta se točno zna na koje zakonske odredbe se mislilo (i na koje je jedino i moguće pozvati se) kod pozivanja na Zakon.

## **Članak 6. stavak 1. točka 2., Dodatak 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

### **HAKOM:**

Naziv djelatnosti je promijenjen na način da je isti u potpunosti usklađen s izričajem članka 30. Zakona.

## **Članak 6. stavak 1. točka 23.**

Prijedlog odbijen.

### **HAKOM:**

Člankom 6. stavkom 1. točkom 23. nadzor nad primjenom načela sigurnosti zadržanih podataka je naveden kao jedan od propisa kojih se operatori moraju pridržavati, sukladno

posebnom propisu koji uređuje obveze operatora u području nacionalne sigurnosti, te nadzor nad provođenjem istog nije niti stavljen u nadležnost Agencije. Međutim, poštivanje odredbe tog propisa je jedan od uvjeta iz općeg ovlaštenja, i nepostupanje po istom, utvrđeno od strane državnog tijela zaduženog za nadzor za primjenu načela sigurnosti zadržanih podataka, imat će za posljedicu kao i nepoštivanje bilo kojeg drugog uvjeta iz općeg ovlaštenja.

### **Članak 7. stavak 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da je, zbog informiranosti korisnika, bitno da odredba o potraživanjima koja moraju biti podmirena operatorima javnih komunikacijskih usluga u slučaju prijena broja, bude navedena u Općim uvjetima poslovanja. Nadalje, postojeća Odluka o prenosivosti broja definira pretežito odnose između operatora davatelja i operatora primatelja broja te stoga Agencija smatra da obveze i prava između korisnika i operatora trebaju biti sastavni dio općih uvjeta poslovanja.

### **Članak 7. stavak 7.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija je izmijenila tekst članka 7. stavka 7. Pravilnika tako da je isti usklađen sa tekstem Zakona.

### **Članak 9. stavak 2.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Temeljem analize dosadašnjih prigovora, Agencija je utvrdila da veliki broj prigovora nastaje upravo zbog dodatnih usluga. Stoga je Agencija prihvatila mogućnost slanja potvrde elektronskim putem u slučaju da isti nije moguće poslati pisanim putem. Nadalje, na ovaj način će se uz navedenu odredbu se u postupku prigovora moći nedvojbeno utvrditi rok za slanje prigovora i drugi dijelovi postupka bitni za rješavanje prigovora, što pisana potvrda o aktivaciji usluge i omogućuje.

### **Članak 9. stavak 6.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Temeljem analize dosadašnjih prigovora i problema koji su se pojavili u praksi, Agencija smatra da je potrebno zadržati predloženi tekst, sve u svrhu zaštite korisnika, a podredno i operatora.

### **Članak 10.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra ugovore sklopljene putem interneta ugovorima sklopljenim na daljinu, te je radi jasnoće promijenjen naslov članka 10. Navedeni članak je u skladu sa ZZP-om te stoga ne prihvaćamo njegovo brisanje, a sve u cilju Agencije da dodatno zaštiti korisnike. Nadalje, Agencija smatra da se u određenim slučajevima potvrda mora slati poštom (npr. ako je ugovor sklopljen pisanim putem), a i elektronskim putem, na zahtjev korisnika.

### **Članak 11.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Sukladno čl. 96. Zakona o zaštiti potrošača, Agencija prihvaća promjenu teksta članka 11. i umjesto pojma “bitne razlike” uvodi pojam “znatna neravnoteža u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača”. Nastavno na Vaš prigovor u svezi proširenja nepoštenih odredbi ugovora u odnosu na ZZP, Agencija smatra da Pravilnik nije u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača, već samo kao “lex specialis” navodi taksativno kao nepoštene one uvjete ugovora koji su se u dosadašnjoj praksi pokazali kao takvima, a sve u skladu s ovlastima danima temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Nadalje, primjedbu u svezi neprovedivosti obustave usluge od strane operatora ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka, Agencija smatra neopravdanim. Naime, tamo gdje je pružanje jedne usluge onemogućeno zbog obustave druge usluge, koja je zbog prirodne povezanosti usluga preduvjet za njezino pružanje, ista odredba se neće ni primjenjivati niti je namijenjena takvim slučajevima. Odredba je namijenjena onim slučajevima gdje se pružanje usluga po jednoj ugovornoj osnovi neopravdano uvjetovano poštivanjem ugovornih obveza po nekom sasvim drugom ugovornom odnosu, a pružanje kojih usluga nije prirodno povezano. Smatramo da je u takvim slučajevima operatorima dovoljna zaštita predviđena člankom 8. stavkom 4. Pravilnika, sukladno kojem operator može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge.

### **Članak 12. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Problem koji ste iznijeli o tome da operator nema kontakt podatke za cijelu pre-paid bazu upravo je riješen na način da smo u članku 12. stavku 2., osim pisanim putem, dodali i riječi „ili elektroničkim putem” što podrazumijeva i obavijest putem sms-a za pre-paid korisnike. Na taj način je riješeno pitanje nedostatka kontakt podataka za slanje obavijesti o promjenama uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava za pre-paid korisnike.

#### **Članak 13. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 14. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 14. stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 14. stavak 5.**

Prijedlog prihvaćen.

.

#### **Članak 16. stavak 3. i članak 17. stavak 3.**

Prijedlog prihvaćen, jer se podrazumijeva da uz dolazne pozive može primati i dolazne SMS poruke, osim kada se nalazi u roamingu.

.

#### **Članak 17. stavak 1.**

Prijedlog prihvaćen, uz nadopunu.

#### **Članak 20.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 21. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

Pojam „neovlašteno korištenje” je zamijenjen riječju „prijevera”. Vezano uz komentar da poštivanje ove odredbe zahtijeva angažiranje dodatnih financijskih i ljudskih resursa, Agencija je propisala dodatni rok za implementaciju od 6 mjeseci nakon stupanja na snagu ovoga Pravilnika. Ostajemo pri navedenom tekstu u cilju zaštite krajnjih korisnika.

**Članak 21. stavak 1. točka 2.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 21. stavak 2. točka 1.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 21. stavak 2. točka 2.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Članak 44. stavak 2. Zakona nije predvidio zabranu prikaza podataka prema besplatnim brojevima i brojevima za slučaj pomoći, te slijedom toga tekst članka 21. stavka 2. točke 2. Pravilnika nije u suprotnosti s navedenim člankom Zakona. Stoga je isti potrebno ostaviti radi visoke zaštite interesa krajnjih korisnika.

**Članak 21. stavak 2. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija smatra da svaki operator mora unutar pretplatničkog ispisa računa navesti sve operatore koji pružaju usluge pa tako i operatore usluga s dodanom vrijednosti. Nadalje, podatke neophodne za ispis navedenog računa operatori moraju međusobno ugovoriti interkonekcijskim ugovorima.

**Članak 21. stavak 3. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

S obzirom na postojeću praksu da korisnici nisu bili informirani o svojim pravima, Agencija smatra da je nužno uvesti ovakvu odredbu u svrhu redovitog obavještanja korisnika, a to znači npr. unutar mjesečnog računa ili putem elektronske pošte (npr. pre-paid korisnici).

**Članak 22. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Navedena formulacija teksta pravilnika je unešena s ciljem zaštite interesa krajnjih korisnika, i ne podrazumijeva ništa što nije u skladu s relevantnim propisima o izgledu računa. Drugim

riječima, Agencija je propisala samo bolju razvidnost računa, ali nije ulazila u standardni izgled obrasca koji je propisan.

#### **Članak 22. stavak 4.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Navedena formulacija odredbe pravilnika ne podrazumijeva dvostruko izdavanje računa (pisanim i elektroničkim putem) već samo na zahtjeve korisnika.

#### **Članak 23. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra nezakonitim omogućavanje snimanja razgovora bez privole korisnika. Naime, snimanje razgovora korisnika s nadležnom službom u svrhu internog praćenja pružanja usluge prema korisnicima je dopušteno uz privolu korisnika, a jedan od načina pribavljanja privole korisnika jeste i kroz opće uvjete poslovanja operatora.

#### **Članak 23. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da se navedenom odredbom nisu propisali interni postupci zaprimanja i rješavanja prigovora već samo obvezu evidentiranja i osnovni sadržaj te evidencije. Nadalje, propisai rok unutar ove odrebe u svezi upućivanja odgovora korisniku je propisan i ovom odredbom samo zbog jednostavnijeg praćenja postupka.

#### **Članak 23. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedeni tekst Pravilnika je u skladu s člankom 50. stavkom 4. Zakona, koji nalaže operatoru provjeru iznosa zaduženja, koja se nigdje ne ograničava samo na administrativnu provjeru. Temeljem iskustva iz dosadašnjih prigovora, Agencija je mišljenja da nije moguće provesti kvalitetnu provjeru ispravnosti zaduženja za pruženu uslugu, bez ostalih radnji, kao što je i između ostaloga, dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika.

#### **Članak 23. stavak 6.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### HAKOM:

Odbija se prijedlog za brisanje obveze dostavljanja dokaza pretplatniku uz slanje pisanog odgovora u cilju zaštite interesa krajnjeg korisnika i njegove bolje obaviještenosti, tj. Da bi korisnik na temelju cjelokupne dokumentacije mogao bolje procijeniti realnost pokretanja postupaka pred Agencijom, sudom ili drugim nadležnim tijelom za izvansudsko rješavanje sporova. Prihvaća se prijedlog za preformuliranjem četvrte rečenice na način da ista sada glasi: „*Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpravka odgovora na prigovore pretplatnika.*“

#### **Članak 23. stavak 7.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Navedeni tekst pravilnika je u skladu s odredbom članka 49. stavka 4. Zakona, kojim je propisano da ako pretplatnik podnese prigovor operatoru javno dostupnih telefonskih usluga na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu s dodanom vrijednosti, ili prigovor na kakvoću pružene usluge u skladu s člankom 50. Zakona, operator javno dostupnih telefonskih usluga će prigovor pretplatnika, **nakon provjere**, proslijediti operatoru usluga s dodanom vrijednosti. Nadalje, Agencija je obvezna štiti interese korisnika i u pogledu pružanja drugih usluga, osim usluga s dodanim vrijednosti, pa navedena formulacija jasno definira obveze pojedinog operatora vezano za prigovore na bilo koju uslugu pruženu korisniku.

#### **Članak 23. stavak 8.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Agencija smatra da navedene radnje unutar ove odredbe pravilnika je potrebno provesti po svakoj pojedinoj pritužbi (reklamaciji) na pisani odgovor na prigovor, a sve u svrhu djelotvornije zaštite korisničkih prava.

#### **Članak 23. stavak 9.**

Prijedlog odbijen.

#### HAKOM:

Sukladno članku 48. Zakona predviđena je mogućnost operatora javnih komunikacijskih usluga za privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme u slučaju ako pretplatnik nije podmirio ukupan iznos dugovanja. Dakle, privremeno isključenje ograničava se samo na one usluge za koje nije podmireno dospjelo dugovanje. Isto tako članak 50. stavak 5. određuje da pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa ili prosječan iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi račun. Slijedom navedenog, rokovi zastare u svezi utuživanja dugovanja pomiču se svakom radnjom

nadležnog tijela, stoga podnošenje zahtjeva za rješavanje spora pred Agencijom propisuje obvezu operatora da zastane sa svim postupcima do okončanja spora.

**Članak 23. stavak 12.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 23. stavak 13.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 23. stavak 14.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija smatra da je navedeni tekst pravilnika potrebno zadržati u prvobitnom obliku te stoga smatra opravdanim nametanje obveze operatoru stalne navede analize uzroka prigovora te ne dovodi u pitanje zadržavanje dobre poslovne prakse operatora nego samo nadogradnje krajnje opravdanih dodatnih procesa.

**Članak 23. stavak 15.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Navedeni tekst Pravilnika je potrebno ostaviti u cilju unaprjeđenja zaštite interesa korisnika.

**Članak 24. stavak 3.**

Prijedlog prihvaćen.

**Članak 25. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

U cilju osiguranja načela zaštite korisnika usluga s invaliditetom, iz članka 5. Zakona, operator je dužan, na isti način na koji osigurava dostupnost pretplatničkih uređaja (npr. mobilnih telefona) za svoje korisnike osigurati i opremu za korisnike s invaliditetom na isti način, upravo u cilju izjednačavanja prava različitih skupina korisnika. Smatramo da je rok od 6 mjeseci za primjenu ove odredbe primjeren da se prilagode operatori za primjenu propisa, obzirom da se radi o opremi koja bi bez odgode trebala biti dostupna korisnicima usluga s invaliditetom.

### **Članak 27. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja, da sukladno načelima iz članka 5. Zakona kojima Agencija promiče tržišno natjecanje u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme osiguravanjem mogućnosti za korisnike usluga da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga, rečeni tekst pravilnika treba ostaviti. Naime, Agencija promiče sklapanje veleprodajnih ugovora o roamingu na bazi reciprociteta na način da se vodi računa o interesima naših korisnika.

### **Članak 27. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 27. stavak 4.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da se upravo u pogledu brige o djeci moraju pojačati mjere opreza. Navedena mjera odnosi se ne samo na operatore u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži već i na operatore usluga s dodanom vrijednosti i na odogovarajući način su propisane Dodatkom 5. Pravilnika *Pravila postupanja*.

### **Članak 27. stavak 5.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedeni tekst Pravilnika je potrebno ostaviti u cilju provođenja načela regulacije iz članka 5. stavka 4. Zakona kojim Agencija promiče interese korisnika usluga i to promicanjem davanja jasnih obavijesti, i to osobito u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

### **Članak 29. stavak 6. i 30. stavak 2. i 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Navedene primjedbe u svezi članka 29. stavka 6. su u skladu s Odlukom Agencije od 7. travnja 2008. godine. Vezano uz primjedbe iz članka 30 stavka 2. koje se odnose na povrat

novčanog iznosa u pokretnoj mreži Agencija prihvatila primjedbe operatora pokretnih mreža.

### **Članak 31.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 35.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Obveza dostavljanja podataka iz članka 35. stavka 1. Pravilnika utemeljena je upravo na Zakonu i to članku 34. stavku 1. koji utvrđuje obvezu propisivanja **načina i uvjeta obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža** i usluga te mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ovim Pravilnikom. Člankom 2. stavkom 1. točkom 3. zakona djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga je definirana kao „*postavljanje, upravljanje i davanje na korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga*”. Nadalje, člankom 2. stavkom 1. točkom 15. Zakona, infrastrukturni operator je definiran kao „*pravna ili fizička osoba koja se koristi vlasitim nekretninama i/ili nekretninama drugih u svrhu građenja, održavanja, razvoja, i korištenja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, ili koja je zasnovala pravo puta u skladu sa Zakonom, ili je obveznik davanja pristupa elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i povezanoj opremi na temelju analize mjerodavnog tržišta provedene u skladu sa Zakonom.*” Iz gore navedenih definicija je razvidno da infrastrukturni operator je operator koji obavlja djelatnost elektroničkih mreža i usluga, pa se načini i uvjeti njegovog poslovanja detaljnije propisuju ovim Pravilnikom.

### **Članak 35. stavci 1. i 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija smatra da je rok od 90 dana primjeren za dostavu podataka navedenih u ovome članku obzirom da je Agencija iste zatražila od infrastrukturnih operatora u rujnu 2006. godine.

### **Članak 35. stavak 1. točka 2. podtočka 2. i članak 35. stavak 3.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Prijedlog se prihvaća na način da je dodatno u tekstu pojašnjenje tj. pojam "IZVEDENOG" mijenja se pojmom "POSTOJEĆEG".

### **Članak 35. stavak 3**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Geodetska izmjera se provodi kod otvorenog rova (članak 21. Pravilnika o katastru vodova), što znači da je ista gotova kad i izgradnja, dogradnja ili proširenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Stoga Agencija smatra opravdanim dati rok od 30 dana za ispunjenje ove obveze.

### **Članak 37. stavak 2.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 37. stavak 3. i stavak 4.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 37. stavak 5. podstavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija je mišljenja da stavak 5. članka 36. nije u suprotnosti s člankom 15. stavkom 2. Dodatka 5. obzirom da navedeni članci opisuju različite situacije na tržištu. Nadalje, možebitnu provedbenu mjeru od strane Agencije treba poštivati pristupni operator, kao zadnju mjeru u svrhu zaštite krajnjeg korisnika. Pristupni operator će unutar svoje mreže blokirati pristup određenim brojevima.

### **Članak 38. stavak 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Članak 38. stavak 3. Pravilnika nije u suprotnosti sa Zakonom, jer Agencija nije ni tvrdila da se radi o elektroničkim komunikacijskim uslugama, jer je kroz navedeni članak ostvarivala samo jedno od najvažnijih načela regulacije zaštite interesa korisnika u smislu promicanja davanja jasnih obavijesti korisniku i to sve unutar Općih uvjeta poslovanja koje izrađuje sam operator.

### **Članak 39. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog prihvaćen.

### **Članak 39. stavak 1. točka 2.**

Radi se o prometnim podacima sukladno članku 102. Zakona.

### **Članak 40. stavak 1. točka 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Ocjena i ispitivanje sustava za obračun i naplatu jeste praksa u zemljama Europske Unije, i od tamo je i preuzeta u ovaj Pravilnik. „*Revenue assurance*” sustavi i SOX procesi nameću određene parametre kakvoće obavljanja djelatnosti operatora, ali ti procesi ne ocjenjuju niti ispituju sustave za obračun i naplatu usluga, te sami po sebi nisu dovoljni da zadovolje svrhu koju je Agencija htjela postići nametanjem ove obveze, a to je visoka razina zaštite interesa korisnika. Člankom se nadalje nigdje ne propisuje obveza certificiranja i ispitivanja sustava na tjednoj osnovi, već svakih 6 mjeseci, a samo u iznimnim slučajevima i u kraćem roku.

### **Članak 40. stavak 1. točka 3.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Agencija, kao tijelo koje je zaduženo za nadzor nad provedbom zakona i podzakonskih akata, obavlja i nadzor nad provedbom članka 40. Pravilnika. Ako Agencija u postupku nadzora i/ili na temelju dostavljenih izvješća o mjerenjima utvrdi da sustavi za obračun i naplatu nisu usklađeni sa parametrima iz ovog Pravilnika, Agencija može zatražiti poboljšanja tih sustava.

### **Članak 40. stavak 2.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedenom odredbom Pravilnika propisana je mogućnost Agencije u okviru poslova utvrđenih Zakonom, u svezi angažiranja ovlaštene pravne osobe za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, u slučaju potrebe za dodatnim znanjem sa specifičnih područja vezanih uz mjerenja. Dakle ova odredba pravilnika ne odnosi se na provođenje stručnog nadzora nad primjenom Zakona (članak 113).

### **Članak 40. stavak 3.**

Navedenom odredbom Pravilnika propisana je mogućnost Agencije u okviru poslova utvrđenih Zakonom, u svezi angažiranja ovlaštene pravne osobe za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, u slučaju potrebe za dodatnim znanjem sa specifičnih područja vezanih uz mjerenja. Dakle ova odredba pravilnika ne odnosi se na provođenje stručnog nadzora nad primjenom Zakona (članak 113).

#### **Članak 40. stavak 4.**

Navedenom odredbom Pravilnika propisana je mogućnost Agencije u okviru poslova utvrđenih Zakonom, u svezi angažiranja ovlaštene pravne osobe za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, u slučaju potrebe za dodatnim znanjem sa specifičnih područja vezanih uz mjerenja. Dakle ova odredba pravilnika ne odnosi se na provođenje stručnog nadzora nad primjenom Zakona (članak 113).

#### **Članak 40. stavak 5.**

Navedenom odredbom Pravilnika propisana je mogućnost Agencije u okviru poslova utvrđenih Zakonom, u svezi angažiranja ovlaštene pravne osobe za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, u slučaju potrebe za dodatnim znanjem sa specifičnih područja vezanih uz mjerenja. Dakle ova odredba pravilnika ne odnosi se na provođenje stručnog nadzora nad primjenom Zakona (članak 113).

#### **Članak 40.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 42. stavak 2. točka 3.**

Prijedlog prihvaćen.

#### **Članak 43.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Postupak je poznat u Europi i primjenjuje se u nekim od Europskih zemalja, u kojima između ostalih djeluje i Deutsche Telekom grupa.

#### **Članak 44.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Navedena odredba Pravilnika nije u suprotnosti sa Zakonom, a doprinosi provedbi načela regulacije vezano uz zaštitu korisnika i općenito nadzora kakvoće usluge. Nadalje, objektivno je da neovisna treća strana vrši mjerenja kakvoće usluga operatora, a također u slučaju sumnje u vjerodostojnost mjerenja, Agencija može, što ne znači da mora zatražiti mjerenja pokazatelja kakvoće usluga od neovisne pravne osobe, a sukladno promicanju interesa korisnika tj. olakšavanju izboru operatora sukladno svojim navikama korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

#### **Dodatak 1. Djelatnosti**

Ne postoji Prilog 5. u Dodatku 1.

**Dodatak 4. Tablica 2**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 4. stavak 6.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 6. stavak 4.**

Članak 6. stavak 4. se briše, jer je na odgovarajući način regulirano člankom 7. stavkom 1.

**Dodatak 5. članak 7. stavak 11.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Predloženi tekst je već usvojen na odgovarajući način člankom 15. stavkom 2. Dodatka 5., kojim je propisano da je operator usluga s dodanom vrijednosti, po završetku pružanja usluga obvezan broj upotrebljavan za pružanje te usluge učiniti nedostupnim ili ga mora zamijeniti kratkom porukom kojom će besplatno obavijestiti korisnike usluga da je pružanje usluga završeno.

**Dodatak 5. članak 8. stavak 5.**

Prijedlog prihvaćen.

**Dodatak 5. članak 9. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Agencija smatra da postoji tehnička mogućnost uvida u statistiku uspješnih i bezuspješnih poziva.

**Dodatak 5. članak 10. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

**HAKOM:**

Obveza je operatora usluga s dodanom vrijednosti dostaviti vjerodostojne podatke nositelju obveze objave javnog telefonskog imenika sukladno članku 127. Zakona.

#### **Dodatak 5. članak 11. stavak 1.**

Prijedlog odbijen.

#### **HAKOM:**

Stavak je preformuliran na način da su jasnije napisana prava i obveze korisnika u slučaju kada nije moguće pružanje usluge s dodanom vrijednosti bez pružanja druge elektroničke komunikacijske usluge.

#### **Dodatak 5. članak 11. stavak 1. točka 4.**

Prijedlog se djelomično prihvaća.

Agencija smatra da je potrebno zadržati navedenu odredbu, a radi pružanja usko povezanih usluga, npr. SMS "skidanje"melodija", gdje se uz cijenu elektroničke komunikacijske usluge dodatno naplaćuje usluga prijenosa podataka.

Nadalje, brišu se riječi "ili učitavanje zvuka zvonjave telefona", jer je to samo jedan od primjera.

#### **Dodatak 5. članak 11. stavak 1. točka 6.**

Prijedlog prihvaćen.

.

#### **Dodatak 5. članak 16.**

Prijedlog djelomično prihvaćen.

#### **HAKOM:**

Budući da se radi o alternativnom načinu plaćanja roba i usluga korištenjem elektroničkog komunikacijskog kanala, te su isti odnosi regulirani posebnim zakonom, Agencija smatra da je dovoljno uputiti korisnika na Zakon o obveznim odnosima, te je stoga brisala stavak 2.

#### **Dodatak 5. članak 18. stavak 1.**

Prijedlog odbijem.

#### **HAKOM:**

Bez obzira radi li se o pre-paid ili post-paid korisniku, radi se o uslugama namijenjenim djeci.

#### **Dodatak 5. članak 20. stavci 4. , 5., 7. i 8.**

Prijedlog odbijen.

## HAKOM:

Agencija smatra da se predložene odredbe odnose samo na odnose između operatora koji se reguliraju njihovim međusobnim ugovorom te je u tom smislu tekst koji je predložen tekst koji se treba regulirati međusobnim ugovorom između dva operatora, a odnos prema korisniku je reguliran pravilnikom. Prijedlog vezan uz stavak 8. je nejasan i promašen te se kao takav odbija.