

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 2., članka 22. stavka 1., a u svezi s člankom 42. stavkom 2. i stavkom 6. te člankom 44. stavkom 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08), u predmetu pokrenutom po službenoj dužnosti radi izmjene i dopune općih uvjeta poslovanja operatora, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 13. travnja 2011. godine donosi

PRIJEDLOG ODLUKE

1. Određuje se operatorima javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d., Savska cesta 32, Zagreb, Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269d/8 kat, Zagreb i VIPnet-u d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, da u roku od 15 dana od dana primitka ove Odluke dopune svoje opće uvjete poslovanja na način da u postojeće opće uvjete dodaju novi članak koji glasi:

„Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove korisniku i/ili trećoj strani“

Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili korisniku, bez da je korisnik sam pokrenuo uslugu, uključuje se samo na zahtjev korisnika.

2. Određuje se operatorima javnih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d., Savska cesta 32, Zagreb, VIPnet-u d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, da najkasnije u roku od 90 dana od dana primitka ove Odluke korisnicima kojima je već dodijeljena usluga govorne pošte, istu usklade s novim člankom na način da uslugu govorne pošte uz prethodnu obavijest o datumu isključenja, isključe samo onim korisnicima koji do najavljenog datuma isključenja nisu poslali potvrdu da žele da im usluga ostane dodijeljena. Svim korisnicima koji do najavljenog datuma pošalju potvrdu da žele i dalje koristiti uslugu govorne pošte, usluga se ne isključuje.
3. Ispis računa za pružene usluge mora sadržavati evidenciju poziva prema vlastitom pretincu govorne pošte koji su naplaćeni.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je u vezi s prigovorima pretplatnika o načinu pružanja usluge govorne pošte, operatorima javnih komunikacijskih usluga predložila održavanje sastanka. HAKOM je na radnom sastanku održanom 7. srpnja 2010. godine u prostorijama HAKOM-a, na kojemu su uz predstavnike HAKOM-a

sudjelovali predstavnici operatora javnih komunikacijskih usluga (dalje u tekstu: operatori) TELE2 d.o.o. (Tele2), Hrvatskog Telekom d.d. (HT), VIPneta d.o.o. (Vipnet), predložio način rješavanja pružanja usluge govorne pošte.

U skladu s postignutim dogovorom na navedenom radnom sastanku operatori Tele2, HT i Vipnet su dostavili detaljna očitovanja o dodatnim pitanjima koja je HAKOM pripremio i pojasnio na radnom sastanku. Na temelju saznanja s radnog sastanka te iz pisanih očitovanja operatora utvrđeno je da se usluga govorne pošte pruža na različit način.

HAKOM je s obzirom na utvrđenu različitost u načinu pružanju usluge govorne pošte stavio opću primjedbu odnosno napomenu za sve navedene operatore, koja se sastoji u tome da su operatori dužni ukloniti uočene nedostatke zbog nepotpune informacije koju daju korisnicima o usluzi govorne pošte, a posebno načinu korištenja i naplate korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu. HAKOM smatra, u svezi s navodima Tele2 s radnog sastanka koji uslugu govorne pošte uključuje samo na izričiti zahtjev korisnika, da isti i u napomeni treba informirati korisnika o navedenoj usluzi.

Prema pisanom očitovanju HT-a iz kolovoza 2010. godine razvidna je nedovoljna informiranost korisnika po tome što je nejasan kriterij po kojemu se pretinac govorne pošte ukida korisnicima te smatra da ako isti nije korišten određeni broj dana (30 dana privatni korisnici, 180 dana korisnici koji nemaju VPN, dok se VPN poslovnim korisnicima nikada ne ukida), da korisnik nije koristio uslugu govorne pošte, ako duže od 30 dana nije preslušavao poruke u pretincu. Također, na stranici o usluzi govorne pošte nema informacije o načinu korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu te osim općeg objašnjenja treba dodati primjer s informacijom o izračunu cijene (npr. za 7 dana u inozemstvu, ako se dnevno prime 2 poruke na sekretarici, uz istaknutu cijenu u kunama). Zatim, službeni cjenik T-Mobile-a ne sadrži informacije o tome kako se naplaćuju pozivi korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu.

Prema pisanom očitovanju VIPnet-a iz kolovoza 2010. godine razvidna je nedovoljna informiranost korisnika po tome što na Internet stranici o govornoj pošti nema informacije o načinu korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu.

Također, na Internet stranici koja sadrži opis korištenja usluga u inozemstvu nije pružena potpuna informacija o naplati poziva korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu te treba dodati primjer s informacijom o izračunu cijene (isti primjer, za 7 dana u inozemstvu, ako se dnevno prime 2 poruke na sekretarici, uz istaknutu cijenu u kunama).

Nadalje, razvidan je problem naplate poziva prema pretincu govorne pošte kada nije ostavljena „poruka“ i korisnici koji ne žele ostaviti poruku prisiljeni su platiti uslugu koju nisu željeli koristiti. Srž problema je to što pozivani korisnik najčešće nije izričito tražio uključivanje usluge govorne pošte tako da niti ne zna da mu je usluga govorne pošte uključena, a pozivajući korisnik nema mogućnost izabrati hoće li koristiti uslugu govorne pošte i ostaviti poruku ili ne. Pozivajućem se korisniku takvi pozivi naplaćuju. Rezultat je da veliki broj poziva završava na pretincima govorne pošte, a da niti pozvani niti pozivajući korisnik ne žele primiti/ostaviti poruku. Na ovaj se način generira promet koji se naplaćuje velikom broju korisnika za pozive koji traju svega nekoliko sekundi, odnosno traju dok pozivatelj ne shvati da je poziv završio na govornoj pošti. Navedena praksa, odnosno naplata malih iznosa od velikog broja korisnika za uslugu koju nisu niti htjeli koristiti, razlog je zbog kojeg HAKOM smatra da korisnike treba zaštititi od navedenih štetnih

posljedica, imajući u vidu promicanje i osiguravanje načela visoke razine zaštite korisnika usluga sukladno članku 5. stavku 4. točki 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, dalje u tekstu: ZEK)

Slijedom navedenog, a prema članku 5. stavku 1. i stavku 4. ZEK-a, HAKOM smatra da je u konkretnom, radi promicanja interesa korisnika usluga osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga, nužno i svrsishodno dodatno urediti pružanje usluge govorne pošte.

HAKOM je operatorima podneskom od 13. prosinca 2010. godine predložio, uvažavajući slobodu izbora komercijalnog i poslovnog modela pružanja usluge govorne pošte koju moraju imati svi operatori, ali istovremeno i radi potrebe zaštite korisnika usluga da im se usluge pružaju na transparentan način te pružanje iste uredi na sljedeći način:

1. prema **postojećim korisnicima** : operatori su obvezni do 31. siječnja 2011.godine na prikladan način, a prema svojim općim uvjetima poslovanja obavijestiti korisnike usluge govorne pošte da će navedena usluga biti isključena/deaktivirana od 1. veljače 2011. godine. Također, uputiti korisnike da ako žele navedenu uslugu koristiti od 1. veljače 2011. godine, trebaju zatražiti aktivaciju iste SMS porukom do 31. siječnja 2011. godine. Korisnici koji u navedenom razdoblju ne zatraže aktivaciju usluge govorne pošte, ista se od 1. veljače 2011. godine neće pružati.

Na opisani način omogućava se prijelazno razdoblje u kojem se operatorima omogućava da prilagode sustav, a korisnicima da odluče o izboru žele li ili ne koristiti uslugu govorne pošte.

2. prema **novim korisnicima**: za razliku od sadašnje prakse, usluga govorne pošte novim korisnicima se ne aktivira automatski, već korisnik pri sklapanju ugovora mora potvrditi ukoliko želi koristiti uslugu govorne pošte.

O navedenom HAKOM je zatražio očitovanje operatora, a temeljem članka 17. stavka 5. ZEK-a.

U zaprimljenom očitovanju Vipnet-a od 30. prosinca 2010. godine, izloženi su sporni razlozi, budući da Vipnet-u predloženo razdoblje od 30 dana prije deaktivacije usluge govorne pošte nije dostatno te mu je prihvatljiv rok od okvirno 3 mjeseca za automatsku tehničku implementaciju putem SMS-a. Nadalje, Vipnet je predložio određene mjere u smislu poboljšanja prezentacije i afirmacije usluge govorne pošte prema korisnicima.

U zaprimljenom očitovanju od 30. prosinca 2010. godine, HT navodi da je glede kriterija po kojemu se pretinac govorne pošte ukida ili ne, isti određen s obzirom na različite zahtjeve i potrebe privatnih i pojedinih poslovnih korisnika te predstavlja poslovnu odluku HT-a. Navodi da će u vezi s informacijama o načinu korištenja govorne pošte u inozemstvu, tijekom siječnja 2011. godine navesti dodatne informacije na svojim internetskim stranicama. Zatim, da informacije u cjeniku o naplati poziva korištenja usluge govorne pošte u inozemstvu za svoje korisnike u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, može navesti isključivo cijene koje pruža istima, dok cijenu poziva korisnika koji nisu HT-ovi određuje operator korisnika pozivatelja. Stoga je HT-u neprihvatljiv prijedlog HAKOM-a isključenja usluge govorne pošte, kako za operatore tako i za korisnike te predlaže da se za postojeće korisnike nastavi s automatskom deaktivacijom pretinca govorne pošte.

U vezi s dopisom HAKOM-a od 23. veljače 2011. godine kojim je zatraženo dodatno očitovanje vezano uz potrebne izmjene općih uvjeta poslovanja u djelu opisa pružanja usluge govorne pošte, operatori su se očitovali kako slijedi.

Operatori u dodatnim očitovanjima ponovno ističu navode koje su prethodno iznijeli. Nadalje, vezano uz izmjene općih uvjeta poslovanja u bitnom navode kako se protive izmjeni istih, obzirom da u slučaju regulacije usluge govorne pošte nije opravdano niti potrebno zbog toga opterećivati tekst općih uvjeta dodatnim odredbama, već je to moguće učiniti kroz uvjete korištenja predmetne usluge. Između ostalog napominju kako izmjena općih uvjeta poslovanja nije utemeljena u ZEK-u, budući da opći uvjeti poslovanja reguliraju općenito pružanje svih usluga prema korisniku i odnos pružatelja usluga i korisnika, a ne pojedinačne uvjete korištenja pojedinih usluga.

Obzirom da su HT i VIPnet u svom očitovanju zatražili ponovni sastanak, HAKOM je iste održao dana 14. ožujka 2011. godine i 22. ožujka 2011. godine, te su operatorima dodatno pojašnjeni razlozi nužnosti izmjene općih uvjeta poslovanja u dijelu pružanja usluge govorne pošte.

Uvažavajući navode operatora kako se općim uvjetima poslovanja općenito regulira pružanje svih usluga prema korisniku i odnos pružatelja usluga i korisnika, HAKOM je prilagodio prijedlog odluke na način da se obveza određena odlukom odnosi na sve usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem korisniku mogu prouzročiti troškove trećoj strani. U vezi s navedenim, prijedlogom odluke je određen i način usklađivanja pružanja usluge govorne pošte.

HAKOM je dana 5. i 7. travnja 2011. godine zaprimio očitovanja operatora u vezi s navedenim prilagođenim prijedlogom odluke, kojim izražavaju neslaganje iz razloga što je isti preopćenit i pružanje usluga uređuje na generalni način, i ističu da je ovaj upravni postupak pokrenut samo u odnosu na reguliranje usluge govorne pošte, a ne u odnosu na sve naplatne usluge. Uzimajući u obzir prethodno navedeno HT smatra da je u predmetni postupak potrebno uključiti i ostale operatore u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

Operatori ujedno ponavljaju problem tehničke implementacije rješenja koje bi zadovoljilo zahtjeve HAKOM-a.

Također, ponovno traže pojašnjenje zahtjeva koji se odnosi na obvezu ispisa poziva prema usluzi govorne pošte.

Nadalje, VIPnet navodi primjer usluga poput SMS-a, MMS-a i drugih usluga koje se ne ugovaraju pojedinačno te smatra da isto pravilo treba vrijediti za uslugu govorne pošte, a koju primjedbu navode u svojim prethodnim očitovanjima i ostali operatori.

HAKOM je stajališta i ističe da je usluga govorne pošte različita od ostalih usluga, nije osnovna niti nužna, te da je usluga koju operatori u određenim okolnostima naplaćuju, a da korisnici niti ne znaju njezino značenje. HAKOM-ovo stajalište se temelji na zaštiti korisnika, kako pozivatelja i njegovog interesa, tako i interesa pozvanog i smatra da usluge sklopljene između operatora i korisnika, a koje stvaraju troškove trećoj strani (u ovom slučaju pozivatelju) moraju biti dodijeljene samo na zahtjev korisnika. Tim rješenjem se odgovornost za troškove nastale trećoj strani prebacuje na samog korisnika po analogiji usluge govorne pošte za nepokretni priključak, „klasične telefonske sekretarice“ koju korisnici mogu sami kupiti i instalirati na svoj fiksni telefonski uređaj.

Obzirom da je HAKOM utvrdio nužnost u promjeni načina aktivacije usluge govorne pošte, u prijedlogu promjene općih uvjeta poslovanja ugrađeno je načelo koje je primjenjivo i na sve buduće usluge takvog karaktera.

Usluga se može automatski dodijeliti korisnicima bez traženja prethodne izričite privole i potvrde od korisnika samo u slučaju kada uključivanje/dodjeljivanje mogućnosti korištenja usluge ne može prouzročiti dodatne troškove korisniku ili trećoj strani. U tom slučaju troškovi mogu nastati samo kada korisnik sam pokrene uslugu.

Za usluge koje mogu samim uključivanjem/dodjeljivanjem prouzročiti dodatne troškove korisniku ili trećoj strani, a da korisnik nije pokrenuo korištenje usluge, zahtijevaju prethodnu izričitu potvrdu korisnika za dodjelu usluge.

HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a da se u postupak uključe i ostali operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža iz razloga što trenutno nisu uočeni istovrsni problemi u pružanju dodatnih usluga.

Naime, prema članku 42. stavku 2. ZEK-a opći uvjeti operatora osobito utvrđuju usluge koje se pružaju koji sadrže opis i uvjete obavljanja usluga elektroničkih komunikacija te su sastavni dio ponude proizvoda (usluga) operatora javnih komunikacijskih usluga i time su osnovni čimbenik uvjeta korištenja pojedine usluge.

Operator javnih komunikacijskih usluga i korisnik uređuju međusobnim ugovorom prava i obveze iz korisničkog odnosa, a koji se temelje na odredbama općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga. Isto tako, u skladu s člankom 41. stavkom 3. ZEK- a te s člankom 54. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09), dalje u tekstu: ZZP) u vezi s ugovaranjem o pružanju i naplati usluge od strane operatora, istu korisnik mora prethodno naručiti, u protivnom je odredba ugovora ništeta.

Prema članku 9. stavku 1. točki 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj 154/08, dalje u tekstu: Pravilnik), korisnički ugovori moraju sadržavati oznaku vrste komunikacijske usluge koja se ugovara te su time operatori obvezni jasno naznačiti uslugu govorne pošte u međusobnom ugovoru između operatora i korisnika. Na ovaj način korisniku je pružena mogućnost izbora usluge koju želi ili ne želi koristiti.

Stoga, temeljem članka 42. stavka 6. ZEK-a, HAKOM je odredio dopunu općih uvjeta poslovanja te je regulirao pružanje usluga koje samim uključivanjem mogu prouzročiti troškove trećoj strani ili samim korisnicima, a time i usluge govorne pošte, za korisnike koji s operatorima sklapaju ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga te za korisnike koji koriste unaprijed plaćene usluge operatora, a sve na način da takve usluge mogu biti uključene samo na zahtjev korisnika.

Nadalje, temeljem članka 41. stavka 2. ZEK-a operatori moraju temeljiti ugovore između operatora i korisnika na općim uvjetima poslovanja kao i što svaki potrošač ima pravo sklopiti takav ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja.

Budući da je glede ispisa računa za pruženu uslugu operator obavezan u skladu s člankom 20. stavkom 2. točka 1. Pravilnika naznačiti pruženu uslugu, stoga je HAKOM temeljem članka 44. stavka 3. ZEK-a utvrdio, da je evidencija poziva prema usluzi govorne pošte dodatni podatak koji

ispis računa mora sadržavati. Naime, ispis računa mora sadržavati sve pozive koji su ostvareni u svrhu preslušavanja i podešavanja vlastite govorne pošte, a koji nisu besplatni. Slijedom navedenog, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u točki 1. ove odluke.

Radi uređivanja postojećeg stanja navedenog u točki 2. ove odluke, a sukladno načelu osiguravanja visoke razine zaštite korisnika usluga iz članka 5. stavka 4. točke 2. ZEK-a, operatori su obvezni da korisnicima kojima je dodijeljena usluga govorne pošte, istu uz prethodnu obavijest o datumu isključenja, isključe ako do najavljenog datuma isključenja nisu poslali potvrdu da žele da im usluga ostane uključena. Usluga govorne pošte se ne isključuje korisnicima koji su do datuma isključenja poslali potvrdu da žele da im usluga ostane uključena.

U skladu s člankom 22. stavkom 1. ZEK-a, HAKOM objavljuje prijedlog odluke radi provođenja javne rasprave, kako bi svim zainteresiranim stranama omogućio davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim izmjenama.

PREDSJEDNIK VIJECA

Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.