

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE  
DJELATNOSTI**

**NACRT PRIJEDLOGA**

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

**Zagreb, 12. svibnja 2023.**

## **I. OSNOVA ZA DONOŠENJE PRAVILNIKA**

Člankom 12. stavkom 2. točkom 2., člankom 16. stavkom 1. točkom 1. i člankom 35. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22; dalje: ZEK) propisana je ovlast Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) za donošenje Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

## **II. OCJENA STANJA I OBRAZLOŽENJE IZMJENA**

ZEK je stupio na snagu dana 12. srpnja 2022. Odredbom članka 184. stavka 4. ZEK-a propisano je da će Vijeće Agencije u roku od godine dana od dana stupanja na snagu ZEK-a donijeti Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik).

Prijedlog Pravilnika preciznije definira način i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, postupanje kod promjene operatora i prenosivosti broja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, način i uvjete obavljanja usluga s posebnom tarifom, mjere suzbijanja prijevarnih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom, način i uvjete uspostave elektroničkog javnog imenika korisnika te način i uvjete uspostave službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima korisnika brojevno utemeljenih elektroničkih komunikacijskih usluga. Sastavni dio ovog Pravilnika čine: obrazac prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, pokazatelji kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pokazatelji kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, obrazac zahtjeva za promjenu operatora krajnjeg korisnika.

Prijedlog Pravilnika se usklađuje s novim ZEK-om te donosi sljedeće najbitnije promjene u odnosu na postojeći Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19):

1. Obuhvaćene su odredbe Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/25, 71/16 i 124/19) i odredbe Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (NN br. 137/12), čime navedeni pravilnici prestaju vrijediti.
2. Obuhvaćene su odredbe o ugovorima između operatora i krajnjeg korisnika u dijelu koji se odnosi na ugovornu dokumentaciju odnosno na Sažetak ugovora.
3. Usklađenje Pravilnika u vezi s uvođenjem eura u Republiku Hrvatsku.
4. Uveden je jedan obrazac (umjesto postojeća tri) za promjenu operatora u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
5. Uvedeni su krajnji rokovi za realizaciju zahtjeva korisnika za javnim komunikacijskim uslugama i otklon kvara po prijavi korisnika u trajanju od 45 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije, odnosno od dana prijave kvara.
6. Uređena su prava i obveze posebnih društvenih skupina (osobe s invaliditetom, djeca, osobe starije životne dobi i osobe s posebnim socijalnim potrebama), na način da je

ustrojen savjetodavni mehanizam za sve četiri navedene skupine u cilju promicanja njihovih interesa.

### **III. TEKST NACRTA PRIJEDLOGA PRAVILNIKA**

Prilaže se tekst nacrtu Pravilnika.

#### ***OBRAZLOŽENJE ODREDBI PRAVILNIKA O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA***

##### **Članak 1.**

Ovim se člankom utvrđuje sadržaj i svrha Pravilnika.

##### **Članak 2.**

Ovim se člankom utvrđuje usklađenje Pravilnika s Europskim zakonodavstvom.

##### **Članak 3.**

Ovim se člankom daju značenja pojmova korištenih u Pravilniku.

##### **Članak 4.**

Ovim se člankom propisuju obveze vezano za opće i posebne uvjete pružanja usluga koji su sastavni dio ugovaranja usluga.

##### **Članak 5.**

Ovim se člankom uređuje ugovaranje i sadržaj ugovora između krajnjeg korisnika i operatora. Detaljnije su određena prava i obveze krajnjeg korisnika prilikom ugovaranja usluge s operatorom i dodatno je propisan sadržaj sažetka ugovora.

##### **Članak 6.**

Ovim se člankom propisuju slučajevi uvjetnog odbijanja zahtjeva za sklapanje ugovora uz procjenu platežne moći krajnjeg korisnika.

##### **Članci 7. – 10.**

Ovim člancima se uređuju načini sklapanja ugovora u poslovnim prostorijama, izvan poslovnih prostorija, sklapanje ugovora na daljinu uz primjenu posebnog zakona za sklapanje ugovora na daljinu. U članku 8. izmijenjena je odredba vezano za davanje suglasnosti za sklapanje ugovora prvim računom, na način da se iste ne primjenjuju u slučajevima kada korisnik sklapa novi ugovor pod nepromijenjenim uvjetima.

##### **Članak 11.**

Ovim se člankom propisuju uvjeti ugovora koji se smatraju nepoštenim i na štetu krajnjeg korisnika.

#### **Članci 12. – 14.**

Ovim se člancima određuje primjenjivost ugovora u slučajevima za krajnjeg korisnika koji unaprijed plaćaju javne komunikacijske usluge *prepaid*, prijenos ugovora na drugu osobu i mogućnost prijenosa prava i obveza iz ugovora na privremenog krajnjeg korisnika.

#### **Članak 15.**

Ovim se člankom propisuju mogući slučajevi privremenog isključenja krajnjeg korisnika.

#### **Članak 16.**

Ovim se člankom propisuju slučajevi prestanka ugovora obveza izračuna naknade za prijevremeni raskid ugovora u roku od jednog radnog dana (prije dva radna dana).

#### **Članak 17.**

Ovim se člankom propisuju uvjeti nakon isteka obveznog vremenskog trajanja ugovora.

#### **Članak 18.**

Ovim se člankom propisuje prestanak i postupak u slučaju smrti fizičke osobe i prestanka postojanja pravne osobe, na način da kada usluge nisu korištene operator mora izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti do zaprimanja obavijesti o tome.

#### **Članak 19.**

Ovim se člankom propisuju slučajevi raskida pretplatničkog ugovora i propisana je obveza operatora o pružanju informacija o postojanju potraživanja i naknade za prijevremeni raskid ugovora.

#### **Članak 20.**

Ovim se člankom propisuje sadržaj cjenika usluga s kojim krajnji korisnik mora biti upoznat.

#### **Članak 21.**

Ovim se člankom propisuju obveze operatora koje se odnose na usporedbu cjenika.

#### **Članak 22.**

Ovim se člankom propisuje zaštita od prekomjerne potrošnje i zlouporabe na način slanja obveznih obavijesnih poruka krajnjim korisnicima. Uvedeno je i obvezno slanje obavijesti u slučajevima ako je potrošnja četverostruko veća od prosječnog računa kao i isključenje usluga u navedenom slučaju.

#### **Članak 23.**

Ovim se člankom propisuje izgled i sadržaj računa za pružene usluge kao i osnovni sastavni elementi podrobnog ispisa računa.

#### **Članak 24.**

Ovim se člankom propisuje mogućnost zabrane odlaznih poziva, informiranje krajnjih korisnika o potrošnji te ograničavanje korištenja usluga s posebnom tarifom. Dodan je dio koji omogućava krajnjim korisnicima postavljanje limita potrošnje što je dosad bilo određeno odlukom.

#### **Članak 25.**

Ovim se člankom propisuje obveza operatora o informiranju krajnjih korisnika u cilju postizanja transparentnosti putem besplatnog pristupa Službi za korisnike, pružanje informacija o uslugama i potrošnji. Uvedena je mogućnost isključivanja primanja informativnih poruka po zahtjevu korisnika osim obvezujućih poruka sukladno zakonu i ovim Pravilnikom.

#### **Članci 26.**

Ovim se člankom propisuje rješavanje prigovora krajnjih korisnika pri operatoru u dva stupnja te mogućnosti nastavka postupka rješavanja spora pred Agencijom.

#### **Članak 27.**

Ovim se člankom propisuju obveze operatora kod otklanjanja kvara kao i prava krajnjih korisnika na naknadu u slučaju nepravovremenog otklona kvara. Uveden je rok od 45 dana od dana prijave kvara nakon kojeg krajnji korisnik neovisno o ostvarenom pravu na naknadu ima pravo na raskid ugovora.

#### **Članak 28.**

Ovim se člankom propisuju dodatna prava za korištenje usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

#### **Članak 29.**

Ovim se člankom propisuju određena prava za krajnje korisnike za unaprijed plaćene usluge (krajnji korisnici pokretnih elektroničkih komunikacijskih usluga i usluga javnih govornica).

#### **Članak 30.**

Ovim se člankom propisuju obveze za operatore koji pružaju usluge pristupa internetu u dijelu koji se odnosi na oglašavanje, garantiranje minimalne brzine, mjerenje alatom HAKOMetar, HAKOMetarPlus. U navedenom članku dodana je odredba koja daje mogućnost korištenja vlastite opreme krajnjeg korisnika i obveza objavljivanja parametara neophodnim za korištenje iste na internetskim stranicama operatora.

#### **Članci 31. – 34.**

Ovim se člancima propisuju zahtjevi prema operatorima vezano za prava krajnjih korisnika posebnih društvenih skupina. Savjetodavni mehanizam je proširen na sve posebne društvene skupine u cilju zaštite njihovih prava.

#### **Članci 35. – 49.**

Ovim se člancima propisuju način i uvjeti obavljanja usluge s posebnom tarifom. Detaljnije su propisana pravila za postupanje operatora, ugovor o pružanju usluga s posebnom tarifom, suzbijanje zlouporaba, pravila za oglašavanje, uspostava poziva, sadržaj usluge i sl.

Uvedena je definicija operatora s posebnom tarifom na način da su to pravne osobe koje omogućavaju tehničko funkcioniranje usluge s posebnom tarifom, obračun i naplatu za ostvarene usluge te pristup mreži u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i usluga. Navedenim je postignuto da davatelji sadržaja usluga s posebnom tarifom ne spadaju u operatore usluga s posebnom tarifom. Dodana obveza dodatne potvrde za korištenje jednokratnih usluga s posebnom tarifom čiji je iznos veći od 1 eura.

#### **Članci 50. – 68.**

Ovim su člancima propisana prava i obveze u vezi s promjenom operatora i prenosivosti broja. U bitnom, dosadašnje odredbe ovog Pravilnika koje su definirale promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, spojene su s odredbama Pravilnika o prenosivosti broja, a u cilju sveobuhvatnosti cjelokupnog postupka i načina oko promjene operatora i prenosivosti broja. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika, Pravilnik o prenosivosti broja prestaje vrijediti. Uveden je jedan obrazac (umjesto postojeća tri) za promjenu operatora u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži skraćen je s pet na tri radna dana.

#### **Članci 69. – 72.**

Ovim se člancima propisuje obveze operatora oko izdavanja javnoj imenika i uspostavljanje službe za davanje obavijesti o korisnicima javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a koje odredbe su prenesene iz Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (NN br. 137/12), koji stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje vrijediti.

#### **Članci 73. – 76.**

Ovim se člancima propisuje postupak općeg ovlaštenja za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na način obavještavanja Agencije i izdavanje potvrde od strane Agencije. Također, u navedenom dijelu propisana je i obveza operatora glede prikaza pozivajućeg broja u svrhu sprječavanja lažiranja pozivajućeg broja.

#### **Članci 77. – 83.**

Ovim se člancima propisuje obveza operatorima glede osiguravanja kakvoće djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga kojima je detaljnije opisan postupak mjerenja kakvoće kao i usporedivost mjerenja, objava podataka o kakvoći,

obveze oko sustava za obračun i naplatu javnih komunikacijskih usluga kao i mjerila koje isti moraju ispunjavati.

**Članci 84. – 85.**

Ovim se člancima propisuju prijelazne i završne odredbe.