

Izvješće o provedenom savjetovanju - Prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Redni broj	Korisnik	Isječak	Komentar	Status odgovora	Odgovor
1	A1 Hrvatska d.o.o.	I.OPĆE ODREDBE, Pojmovi i značenja	<p>U članku 3. stavak 1. predlažemo izmijeniti točku 22. tako da glasi:</p> <p>22. operator usluga s posebnom tarifom: pružatelj usluga s posebnom tarifom koji je ovlašten pružati usluge s posebnom tarifom na temelju ugovora o pristupu ili međupovezivanju, u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru toga sadržaja izvan opsega javnih komunikacija</p> <p>Obrazloženje: Predlažemo izmijeniti definiciju pojma operator usluga s posebnom tarifom jer taj operator ne pruža pristup mreži nego ga traži od mrežnog operatora, a isto tako nema sustav za obračun i naplatu.</p> <p>U članku 3. stavak 1. predlažemo dopuniti točku 34. tako da glasi: 34. radni dan: dan koji nije subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan, u trajanju od 24 sata. Iznimno, u postupku promjene operatora prema članku 55. ovog Pravilnika, subota se smatra radnim danom.</p> <p>Obrazloženje: Uzimajući u obzir rokove za realizaciju usluge uz promjenu operatora u nepokretnoj mreži, smatramo da je u postupku promjene operatora opravdano zadržati postojeću definiciju radnog dana koji uključuje i subotu i time ubrzati administrativni dio postupka.</p>	Djelomično se prihvaća za toč. 22., dok se izmjena točke 34. ne prihvaća	<p>22. operator usluga s posebnom tarifom: pružatelj usluga s posebnom tarifom koji ima ugovor o pristup javno dostupnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i/ili ugovor o međupovezivanju, omogućava tehničko funkcioniranje usluge i obračun ostvarenog prometa, u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru toga sadržaja izvan opsega javnih komunikacija.</p> <p>Izmjena točke 34. se ne prihvaća</p>
2	Terrakom d.o.o.	I.OPĆE ODREDBE, Pojmovi i značenja	<p>stavak 22: Molimo da se stavak pojasni, npr. ako HT sekundarno dodijeli broj 060 100 002 Zagrebačkom Holdingu, tko je u navedenom slučaju operator usluga sa posebnom tarifom? HT koji pruža tehničko funkcioniranje usluge, obračun i naplatu i pristup mreži ili Zagrebački Holding?</p> <p>Ili u drugoj situaciji kada npr. Terrakom sekundarno dodijeli broj taxi službi koja ima svoju vlastitu 3cx centralu, tko je u tom slučaju operator usluga sa posebnom tarifom? Terrakom, taxi služba ili 3cx?</p> <p>Terrakom predlaže izmjenu ovog članka na način da se operatorom usluge s posebnom tarifom za određeni broj smatra onaj operator koji je od HAKOM-a dobio prethodnu obavijest za pružanje usluga s posebnom tarifom i besplatnog poziva i kojem je sekundarno dodijeljen broj s posebnom tarifom za kojega se utvrđuje operator usluga s posebnom tarifom. U slučaju da broj usluga s posebnom tarifom nije sekundarno dodijeljen operatorom usluge s posebnom tarifom smatra se operator kojem je broj primarno dodijeljen.</p>	Ne prihvaća se	<p>Predložena definicija u Pravilniku jasno definira tehničke uvjete koje pravna osoba mora ispuniti da bi bila operator usluge s posebnom tarifom i dobila potvrdu primitka prethodne obavijesti od HAKOM-a.</p>
3	Hrvatski Telekom d.d.	I.OPĆE ODREDBE, Pojmovi i značenja	<p>HT prijedlog: Predlažemo preciznije definirati pojmove: „sveobuhvatni javni imenik“, „davatelj sveobuhvatnog javnog imenika“ i „osobe koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobe koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika“.</p> <p>Obrazloženje: Ako je namjera regulatora da pojam „davatelj sveobuhvatnog javnog imenika“ ima isto značenje kao pojam „univerzalni davatelj sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika“ iz trenutno važećeg Pravilnika o sveobuhvatnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima, ističemo da je novim Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama usluga sveobuhvatnog javnog imenika prestala biti univerzalnom uslugom pa nije jasno tko bi u ovom slučaju bio davatelj sveobuhvatnog javnog imenika. Osim toga, nije jasna razlika pojma „davatelj sveobuhvatnog javnog imenika“ u odnosu na pojam „davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika“ iz članka 71. ovog Prijedloga te u odnosu na pojam „osobe koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobe koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika“.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Čl. 3. st.1. tč. 38. definiran je pojam usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika. Stoga smatramo da nije potrebno dodatno definirati pojam osoba koje obavljaju tu djelatnost.</p> <p>U odnosu na pojam davatelja sveobuhvatnog javnog imenika, kako je definiran čl. 3. st. 1. tč. 3. prijedloga Pravilnika, kako bi se precizirao pojam i uskladio s preostalim odredbama prijedloga Pravilnika, tč. 3. se mijenja tako da glasi: 3. osobe koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika: pravna ili fizička osoba koja ustrojava i obnavlja javni imenik. Izmjenom ove definicije ne bi trebalo biti sporno da osobe koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika (kako je definirano i Zakonom) imaju pravo podnijeti zahtjev operatorima za dostavom podataka</p>
4	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Opći uvjeti poslovanja	<p>stavak 7: Iz navedenog stavka proizlazi da je nužno kako je svaka web stranica operatora predefinirana. Smatramo potpuno nebitnim da li je cjenik gore lijevo ili desno, a najčešće u donjem dijelu stranica, na što su korisnici i navikli. Predlažemo da se izbaci dio „u gornjem dijelu početne internetske stranice na kojoj nude svoje usluge“</p>	Prihvaća se	<p>U čl. 4. st. 7. briše se dio naveden u zagradi "(u gornjem dijelu početne internetske stranice na kojoj nude svoje usluge)".</p>

5	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	<p>1) U članku 5. stavak 10. do 12. predlažemo izmijeniti tako da glase:</p> <p>(10) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan u roku od 30 dana od dana potpisivanja odnosno potvrde ugovorne dokumentacije s krajnjim korisnikom, odnosno podnošenja zahtjeva na daljinu, realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora.</p> <p>(11) Ukoliko krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz stavka 10. ovog članka, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge u iznosu od 8,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju kada realizacija ne uključuje postupak promjene operatora krajnji korisnik podnosi prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 153. Zakona.</p> <p>(12) Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne realizira uslugu ni u roku od 60 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge iz stavka 11. ovog članka.</p> <p>Obrazloženje: U stavku 10. predmetnog članka predlažemo dodati određivanje početka trajanja roka za realizaciju usluge od trenutka kada je korisnik potvrdi kako bi se obuhvatio i postupak sklapanja ugovora na daljinu. U stavku 11. predlažemo iznos naknade zbog kašnjenja u realizaciji usluge odrediti u iznosu od 8,00 eura. Pritom ukazujemo na praksu u državama Europske unije gdje su rasponi naknada u pojedinim državama članicama od 2,50 do 8,00 eura po danu te smatramo da predloženi iznos od 8,00 eura po danu krajnje korisnike u Hrvatskoj ne stavlja u lošiji položaj od korisnika u drugim državama EU. Smatramo da naknada koje se isplaćuje u situaciji kada korisnik čeka realizaciju nove usluge ne može biti jednaka naknadi koja se isplaćuje kada je korisnik bez usluge zbog kašnjenja u otklonu kvara. U najvećem broju slučajeva, korisnik koji čeka realizaciju nove usluge već ima postojeću uslugu kod istog ili drugog operatora, a ima i mogućnost odustati od sklopljenog ugovora do trenutka realizacije. U stavku 12. predlažemo odrediti konačni rok za realizaciju usluge na 60 dana. Napominjemo da na realizaciju usluge u nepokretnoj mreži utječu brojni vanjski elementi koji nisu uvijek u isključivoj nadležnosti operatora s kojim krajnji korisnik sklapa ugovor. To mogu biti situacije kada se usluga realizira putem veleprodajne usluge drugog operatora pa treba uzeti u obzir veleprodajne rokove realizacije usluge, kao i situacije kada dođe do nepredviđenih okolnosti kao što su greške na sustavima, veliki projekti koje provode jedinice lokalne uprave zbog kojih nije moguće izvođenje radova i sl. U pogledu rokova realizacije veleprodajnih usluga ukazujemo da je primjerice RUNE odredio rok za realizaciju veleprodajne usluge od 60 dana. Zbog svega navedenog, smatramo da je rok od 60 dana primjeren za realizaciju usluge.</p> <p>2) U članku 5. stavak 14. predlažemo izmijeniti tako da glasi:</p> <p>(14) U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora kod istog operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, osim zahtjeva za preseljenje ili promjenu tehnologije pružanja usluge za koje rok za realizaciju iznosi 30 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora. U slučaju neispunjenja zahtjeva na odgovarajući način primjenjuje se stavak 10. ovog članka.</p> <p>Obrazloženje: Ističemo da je kod zahtjeva za preseljenje usluge ili zahtjeva za promjenu tehnologije pružanja usluge, u pravilu potrebno provesti provjeru tehničke mogućnosti kao i kod realizacije nove usluge, što uključuje i ugovaranje nove veleprodajne usluge te stoga takve zahtjeve nije moguće realizirati u 15 dana.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Izmjena st.10. se ne prihvaća jer bi predmetna izmjena utjecala na produženje roka realizacije usluge, smatramo da je rok od 30 dana primjeren rok za realizaciju usluge.</p> <p>Izmjena st. 11. se ne prihvaća se jer isto umanjuje postojeća prava korisnika te navedena mjera (naknada) potiče operatora da priključi korisnika u propisanom roku. Sukladno odredbama Pravilnika operator je svakako korisnika obavezan uključiti u propisanom roku, a čime će i izbjeći plaćanje naknade.</p> <p>Izmjena st. 12. se ne prihvaća, navedeno je obuhvaćeno st. 13. čl. 5.</p> <p>Izmjena st. 14. djelomično prihvaćena, na način da je produžen rok ukoliko dolazi do izmjene tehnologije pružanja usluge.</p>
6	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	<p>Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. članak 5. stavak 14. Predlažemo da rok za realizaciju zahtjeva i u slučaju svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora kod istog operatora bude određen na 30 dana, kao što je trenutno slučaj u važećem Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Podredno, predlažemo da se predloženi skraćeni rok od 15 dana nikako ne primjenjuje u slučaju kada se radi o promjeni infrastrukture (npr. s bakrene na optičku). Dodatno je otegotno kada se radi o poslovnim korisnicima koji često koriste kompleksna rješenja. U oba opisana slučaja često su potrebni dodatni radovi, izlasci na teren tehničara, promjena i instalacija opreme, te i građevinski zahvati.</p>	Djelomično se prihvaća	Djelomično se prihvaća na način da je rok produljen u slučaju promjene tehnologije.
7	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	<p>Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d.: Članak 5. stavak 5. S obzirom na propisanu strukturu i sadržaj sažetka ugovora, a uvažavajući da je glavni cilj istog preglednost i dostupnost informacija krajnjim korisnicima, predlažemo da se informacija pod brojem 1. obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (ugovor za usluge širokopojasnog pristupa internetu) briše iz članka 5. stavka 5. budući da prema Provedbenoj Uredbi Komisije (EU) 2019/2243 od 17. prosinca 2019 o utvrđivanju predložka za sažetak ugovora za pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ista pripada pod odjeljak Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema. Nadalje, za krajnjeg korisnika je preglednije te logičnije da se informacija pod 2. upozorenje da se ugovor po isteku razdoblja obveznog trajanja nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga krajnji korisnik ili operator ne raskine nalazi pod poglavljem Trajanje, obnova i raskid zbog čega također predlažemo brisanje točke 2. iz predmetnog stavka.</p>	Prihvaća se	Informacije navedene u predloženoj tč. 2. st. 5. čl. 5. moraju biti jasno istaknute u poglavlju Trajanje, obnova i raskid, dok obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora što je navedeno u tč. 1. st. 5. čl. 5. moraju biti navedene u poglavlju Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema. Oba poglavlja nalaze se unutar Predložka za sažetak ugovora iz Provedbene Uredbe Komisije (EU) 2019/2243 od 17. prosinca 2019.

8	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	U odnosu na stavak 12. ovog članka, predlažemo rok od 45 dana produljiti na 60 dana. Naime, ako je rok definiran kao 45 dana od potpisa ugovorne dokumentacije, uzevši u obzir rok za realizaciju od 30 dana, to znači da u slučaju kašnjenja s realizacijom korisnik može čekati 15 dana realizaciju, tražiti isplatu maksimalne naknade za kašnjenje u iznosu od visokih 450€ i odmah nakon toga zatražiti raskid ugovora. Vjerujemo da to nije namjera HAKOM-a. Za slučaj da je korisnik zatražio isplatu naknade zbog kašnjenja s realizacijom usluge, bilo bi razumno definirati da nakon toga postoji period od barem još 15 dana za realizaciju usluge. Tek po isteku tog dodatnog roka od 15 dana, bilo bi pravično definirati pravo korisnika na raskid takvog ugovora. Slijedom navedenog, predlažemo da se odredba stavka 12. ovog članka izmijeni na način da ista glasi: „Ako operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne realizira uslugu ni u roku od 60 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge iz stavka 11. ovog članka.	Ne prihvaća se	Trenutni rok za realizaciju usluge te rok za koji korisnik ima pravo na naknadu je primjeren te bi svako daljnje produljenje roka dodatno otežalo promjenu operatora.
9	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	U odnosu na stavak 11. ovog članka i propisan iznos naknade za kašnjenje u realizaciji ističemo sljedeće: Iznos naknade od 30€ po danu za kašnjenje u realizaciji usluge smatramo prekomjernim. Jasna je namjera da se penalizira operator koji korisniku nije isporučio uslugu unutar propisanog roka od 30 dana, međutim taj iznos ne bi smio biti prekomjeran i neopravdano financijski štetan za operatora. Prvenstveno jer korisnik ima priliku u svakom trenutku raskinuti takav ugovor i zatražiti uslugu drugog operatora što znači da ima na raspolaganju opciju zaštite svojih prava. Dodatno, ovakav penal je suštinski ugovornu kaznu za neispunjenje, i kao takav ne bi trebao imati elemente penalizacije već treba predstavljati unaprijed poznat iznos naknadu štete koju je pretrpjela ugovorna strana zbog neispunjenja ugovorne obveze. Šteta koju korisnik trpi svakako ne može predstavljati protuvrijednost od 30€/dan. Prilikom definiranja iznosa HAKOM bi u obzir trebao uzeti standard tržišta kod ugovaranja ugovorne kazne u različitim vrstama odnosa i ugovora. Naime, iznos ugovorne kazne se najčešće ugovora u promilima, eventualno postotcima od određene ugovorne vrijednosti. Za primjer ćemo uzeti postotak od visokih 10% ugovorene vrijednosti ugovora kao maksimalnog iznosa ugovorne kazne. U tom slučaju vrijednost ugovora bi činila mjesečna naknada x 24 mjeseca. Ako mjesečna naknada iznosi prosječno 50€ x 24 mjeseca, to daje ukupan iznos od 1200 € ukupne vrijednosti ugovora. 10% kao iznos maksimalne ugovorne kazne bi u tom slučaju iznosio 120 € ukupno. Taj ukupni iznos ako se podijeli na 15 dana (za koliko maksimalno korisnik može tražiti isplatu nakande) po danu bi iznosio 8 €. Na ovaj način ugovorna kazna bi bila racionalna, razumna i sukladna tržišnoj praksi u svim drugim poslovnim odnosima. Namjerno je za ovaj primjer razmatrana visoka mjesečna naknada od 50 €, što vjerujemo ne čini prosjek hrvatskog tržišta. No, razmatramo ju upravo kako bismo pokazali da čak i s tako visokom mjesečnom naknadom dolazimo do 8€/dan maksimalnog iznosa ugovorne kazne koja bi bila razumna i pravična. 8€ značajno odstupa od 30€ koji iznos HAKOM definira kao iznos dnevne naknade za zakašnjenje. Štoviše, radi se četverostruko višem iznosu. Skrećemo pažnju da maksimalan iznos koji HAKOM definira, obzirom na naknadu od 30€ po danu, za 15 dana iznosi 450€. 450€ čini trećinu prihoda koji operator uopće može ostvariti u dvogodišnjem razdoblju u ovom zamišljenom slučaju i to samo ako korisnik nakon isplate naknade ostane u ugovornom odnosu s operatorom. Smatramo da takav način i iznos sankcioniranja zakašnjenja u realizaciji nije razmjeran niti pravedan te da ga svakako treba izmijeniti. Sukladno gornjem objašnjenju, predlažemo da se penalizacija uskladi s utvrđenom ugovornom i trgovačkom praksom te prema gornjem primjeru koji uključuje visoku prosječnu mjesečnu naknadu, definira u maksimalnom iznosu od 8€ po danu za svaki započeti dan kašnjenja.	Ne prihvaća se	Ne prihvaća se jer isto umanjuje postojeća prava korisnika te navedena mjera (naknada) potiče operatora da priključi korisnika u propisanom roku. Sukladno odredbama Pravilnika operator je svakako korisnika obavezan uključiti u propisanom roku, a čime će i izbjeći plaćanje naknade.
10	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	Predlažemo izmjenu stavka 10. ovog članka, prve rečenice, na način da ista glasi: „Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan u roku od 30 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentaciju s krajnjim korisnikom, odnosno od davanja suglasnosti korisnika na ugovor sklopljen na daljinu, realizirati traženu uslugu.“ prvenstveno iz razloga kako bi se ujednačio početak roka za realizaciju u različitim kanalima prodaje - onima u kojima se potpisuje ugovorna dokumentacija i udaljenim kanalima u kojima je za sklapanje ugovora potrebne suglasnost korisnika. Također, potrebno je uzeti u obzir da u određenim situacijama korisnici suglasnost na ugovore koji se sklapaju na daljinu daju u rokovima koji teoretski mogu onemogućiti operatora da realizira uslugu u propisanom roku. Ovo pogotovo ako se radi o složenim ugovaranjima/realizacijama koja uključuju postupak promjene operatora i veleprodajnu razmjenu zahtjeva i dobivanja suglasnosti veleprodajnog operatora, a za što je potrebno određeno dulje vrijeme. Primjera radi, ako uzmemo u obzir da razmjena jedinstvene izjave može trajati do 5 radnih dana, nakon čega treba uslijediti veleprodajni zahtjev, potvrda zahtjeva od strane veleprodajnog operatora i zatim realizacija u (najčešće)10 radnih dana, onda to ukupno čini 15 radnih dana, što može uključivati tri vikenda u trajanju od 6 dana uslijed čega je već potrebno 21 dan samo za provedbu postupka promjene operatora i veleprodajne realizacije. Ako je operator suglasnost korisnika zaprimio s odgodom od par dana nakon trenutka ugovaranja na daljinu, a na bilo koji način dođe do produljenja bilo kojeg od gore spomenutih tih rokova (npr. roka za realizaciju), rok od 30 dana za realizaciju od podnošenja zahtjeva neće biti moguće ispoštovati. U takvoj situaciji, operator će biti neopravdano izložen posljedicama koje Pravilnik predviđa za kašnjenje u realizaciji. Smatramo da je i iz pozicije korisnika i iz pozicije operatora opravdano rok od 30 dana definirati kao rok koji počinje teći od trenutka suglasnosti korisnika na ugovor sklopljen na daljinu. Naravno da su moguće situacije u kojima će operator postupati po zahtjevu korisnika i bez primljene suglasnosti, odnosno s naknadno primljenom suglasnosti (svakako u slučaju kada se suglasnošću smatra plaćanje prvog računa), no smatramo da je to u domeni poslovne odluke operatora. Međutim, propisana prava i obveze, odnosno eventualne posljedice morale bi biti vezane uz trenutak sklapanja ugovora na daljinu, dakle uz trenutak davanja suglasnosti korisnika.	Ne prihvaća se	Ne prihvaća se jer bi predmetna izmjena utjecala na produženje roka realizacije usluge, smatramo da je rok od 30 dana primjeren rok za realizaciju usluge.
11	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	Potrebno je izmijeniti stavak 2. ovog članka u dijelu koji predviđa potpis sažetka ugovora kao trenutka u kojem se pretplatnički ugovor smatra sklopljenim. Naime, potpisivanje sažetka nije moguće provesti u praksi obzirom da obrazac sažetka ne predviđa unos osobnih podataka korisnika, nije individualizirani te mjesto za potpis korisnika nije predviđeno. Štoviše, potpisivanje sažetka nije predviđen ni Provedbenom Uredbom Komisije (EU) 2019/2243 od 17. prosinca 2019. o utvrđivanju predloška za sažetak ugovora za pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s Direktivom (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća. Skrećemo pažnju da je obrazac sažetka ugovora propisan predmetnom Provedenom Uredbom te da su operatori dužni, temeljem članka 1. Provedbene Uredbe koristiti isključivo obrazac definiran Uredbom te nisu ovlašteni od istoga ni na koji način odstupati. Iz istog razloga neusklađenosti s Provedbenom Uredbom predlažemo i u stavku 5. ovog članka brisati elemente kojim se širi sadržaj obrasca Sažetka i to uključivanjem informacija koje nisu predviđene obveznim obrascem iz Provedbene Uredbe.	Djelomično se prihvaća	Predmetna odredba je u skladu s ZEK-om. Radi otklanjanja mogućih nedoumica, odredba je dodatno pojašnjena. Određeni dodatni elementi su pobrisani i usklađeni s obrascem iz Provedbene Uredbe Komisije (EU) 2019/2243 od 17. prosinca 2019.

12	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika	<p>HT prijedlog: Predlažemo izmijeniti stavak 14. na sljedeći način: U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge, kod istog operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora. U slučajevima sklapanja ugovora za nove usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 30 dana. Navedena odredba ne odnosi se na poslovne korisnike za koje se primjenjuje samo rok od 30 dana iz stavka 10. ovog članka.</p> <p>Obrazloženje: Predlažemo da rok ostane 30 dana za sve nove usluge koje nisu usporedive s postojećim, primjerice promjena tehnologije ili nova usluga koja je drugačija od postojeće te zahtjeva izlazak tehničara na teren. Također predlažemo da se navedena odredba ne odnosi na poslovne korisnike, odnosno da se na njih primjenjuje rok od 30 dana iz razloga što je i sama nadogradnja postojećih usluga vrlo često zahtjevna te se ne može realizirati u predloženom roku.</p>	Djelomično se prihvaća	Djelomično je prihvaćen na način da je produžen rok ukoliko dolazi do izmjene tehnologije pružanja usluge.
13	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama	<p>U članku 7. stavak 2. predlažemo zadržati postojeću obvezu prema kojoj krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora sklopljenog na prodajnom mjestu u roku od 3 radna dana, uz povrat uređaja koji prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran. Podredno, predlažemo izmijeniti stavak 2. tako da glasi:</p> <p>(2) Prilikom ugovaranja usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će krajnjeg korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove ugovora, ili će ga, uz suglasnost krajnjeg korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je krajnji korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove ugovora na internetskoj stranici operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, krajnji korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 dana od dana sklapanja ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ima pravo odbiti povrat uređaja koji je oštećen ili uz njega nije dostavljena originalna ambalaža ili su promijenjene tvorničke postavke te naplatiti korisniku maloprodajnu cijenu uređaja.</p> <p>Obrazloženje: Smatramo da ne postoje razlozi za promjenu postojeće odredbe koja kupcima uređaja na prodajnim mjestima operatora već sada daje veća prava nego kupcima na prodajnim mjestima drugih trgovaca koji prodaju iste uređaje. Ističemo da uređaj koji je raspakiran operator ne može prodati drugom kupcu kao novi uređaj niti proizvođači ili distributeri priznaju povrat takvih uređaja. Stoga se takvi uređaji mogu prodati jedino kao rabljeni pri čemu gube najmanje 50% vrijednosti. Zbog toga smatramo predloženu izmjenu izrazito otegotnom za operatore. Kako se predmetnom odredbom propisuje da korisnik ima pravo na odustanak od sklopljenog ugovora zato što nije odmah preuzeo svu korisničku dokumentaciju, smatramo da se stoga i odluka o odustanku ne može povezati s cijenom uređaja jer je ta informacija korisniku prikazana i na sažetku ugovora i na gotovinskom računu. Stoga je potrebno korisniku omogućiti raskid ugovora za uslugu, ali pritom uređaj mora biti vraćen zapakiran u originalnu tvorničku ambalažu. Podredno, ako se ne prihvati navedeni prijedlog, predlažemo dopunu kako bi se jasno propisali svi uvjeti povrata uređaja jer će u suprotnom ostati mogućnost zlouporabe ovog prava i povrata oštećenih uređaja odnosno postavljanja pitanja pohranjenih osobnih podataka, njihovog prijenosa i slično.</p>	Djelomično se prihvaća	Predmetna odredba nadopunjena sukladno prijedlogu operatora uz dopunu obveze za operatora u slučaju da ne mogu prihvatiti povrat uređaja.
14	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama	<p>Predlažemo da se zadnja rečenica u stavku 2. ovog članka definira na način kako glasi u trenutno važećem Pravilniku „Uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran“. Naime, nema opravdanog razloga da se omogući otvaranje i korištenje uređaja te bezrazložni povrat istog unutar 3 radna dana. Skrećemo pažnju da takav otvoreni uređaj operator ne može staviti u daljnju redovnu prodaju te bi na predloženi način za operatora nastali značajni neopravdani troškovi. Svaki model uređaja moguće je vidjeti pa čak ga i isprobati na prodajnom mjestu tako da je korisnik upoznat s uređajem koji kupuje. S druge strane, ako bi kupljeni uređaj imao određeni nedostatak obuhvaćen jamstvom ili odgovornošću za materijalni nedostatak, korisnik će svakako sva svoja prava moći koristiti temeljem tih pravnih instituta. Slijedom navedenog, smatramo da ovakva izmjena nema nikakav pozitivan, a utemeljen, učinak na korisnika dok s druge strane, ima značajan negativan financijski, ali i resursni, učinak na operatore.</p>	Ne prihvaća se	Ukoliko operator sukladno poslovnoj politici ne želi omogućiti korisnicima povrat uređaja u roku 3 dana od dana potpisivanja ugovora, može uručiti krajnjem korisniku svu dokumentaciju prilikom potpisivanja ugovora u poslovnicama. HAKOM je navedene odredbe djelomično usuglasio s prijedlozima ostalih operatora, što je vidljivo u ovim komentarima.
15	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama	<p>Vežano uz stavak 1. ovog članka, konkretno uz zahtjev za potpisivanjem sažetka ugovora, upućujemo na naš komentar iznesen uz članak 5. stavak 1. ovog prijedloga Pravilnika.</p>	Djelomično se prihvaća	Predmetna odredba je u skladu s ZEK-om. Radi otklanjanja mogućih nedoumica, odredba je dodatno pojašnjena.

16	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama	<p>HT prijedlog: Predlažemo dopunu stavka 2. na sljedeći način: (2) Prilikom ugovaranja usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će krajnjeg korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove ugovora, ili će ga, uz suglasnost krajnjeg korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je krajnji korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove ugovora na internetskoj stranici operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, krajnji korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 dana od dana sklapanja ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj je potrebno vratiti obrisanih osobnih podataka (vraćen na tvorničke postavke) i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete, zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. U slučaju da korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, operator ima pravo odbiti takav povrat, odnosno vratiti korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.</p> <p>Obrazloženje: Operatoru se stvara veliki financijski gubitak u brojnim situacijama kada korisnici, po iskorištenom pravu na raskid ugovora u zakonskom roku, vraćaju uređaje (često velike novčane vrijednosti) u stanju zbog kojeg taj uređaj nije moguće staviti u daljnju prodaju i s nedostacima koje je vrlo teško otkloniti. Dodatno, zahtjevom da korisnik očisti privatne podatke s uređaja, štiti se i korisnika sprečavajući da takav sadržaj dođe u posjed treće strane.</p>	Djelomično se prihvaća	Predmetna odredba nadopunjena sukladno prijedlogu operatora uz dopunu obveze za operatora u slučaju da ne mogu prihvatiti povrat uređaja.
17	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovaranje izvan poslovnih prostora i na daljinu	<p>Izmjenu predviđenu ovim prijedlogom Pravilnika iz stavka 2. ovog članka "Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ukoliko se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni." smatramo neosnovanom u odnosu na trenutno važeći Pravilnik. No, ako HAKOM već uvodi ovakvu izmjenju, predlažemo da se osigura treći alternativni način davanja suglasnosti npr. putem dodatnog telefonskog razgovora nakon isporuke ugovorne dokumentacije, a poštujući sva pravila identifikacije korisnika. Naime, nije za očekivati da se svi korisnici služe elektroničkim načinima komunikacije kao ni da je opravdano (niti iz perspektive operatora niti iz perspektive korisnika) produljivati realizaciju usluge u periodu slanja pošte i zaprimanja povratne pošte od strane korisnika prema operatora u kojoj se nalazi suglasnost korisnika. Dodatno, za korisnike koji se ne služe elektroničkim načinima komunikacije, isključivo pisana komunikacija s dostavom putem pošte kao jedini način za davanje suglasnosti na produljenje ugovora s istim uvjetima, predstavljat će obvezu odlaska do pošte ili u drugom slučaju do prvog prodajnog mjesta operatora. Navedeno će predstavljati neopravdano opterećenje za većinu takvih korisnika. Operator će teško opravdati korisniku da nije moguće dati suglasnost niti na jedan drugi način osim pisanim putem poštom, a navedeno će zaisgurmo imati značajan negativan utjecaj na korisničko iskustvo. iz navedenih razloga, smatramo da je nužno da HAKOM dodatno razmotri ili 1) mogućnost davanja suglasnost putem plaćanja prvog računa u svim situacijama, kao što je to po trenutno važećem Pravilniku ili 2) u slučaju da ne odustane od ove izmjene, uvede i dodatni treći alternativni način davanja suglasnosti.</p>	Ne prihvaća se	Ne prihvaća se, jer se izuzetak davanja suglasnosti plaćanjem prvog računa odnosi na produljenje ugovora gdje nema značajnih promjena te bitne karakteristike ostaju nepromjenjene (cijena) i u takvim slučajevima korisnici ne moraju biti svjesni da je došlo do produljenja ugovorne obveze jer plaćanjem prvog slijedećeg računa daju suglasnost.
18	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ugovaranje izvan poslovnih prostora i na daljinu	<p>HT prijedlog: Predlažemo brisati zadnju rečenicu stavka 2.: (2) Suglasnost na sklapanje ugovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu krajnji korisnik mora biti jasno obaviješten u ugovornoj dokumentaciji.</p> <p>Predlažemo dopunu stavka 3. na sljedeći način: (3) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu krajnjeg korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, odnosno adresu sjedišta podružnice ili poslovnice za krajnjeg korisnika koji je pravna osoba. Iznimno je moguće isporučiti uređaj na drugu adresu kada ovlaštena osoba pravne osobe pismenim ili elektroničkim putem izričito traži isporuku na drugu adresu. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga javne komunikacijske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može uređaj potreban za pružanje usluge poslati na adresu različitu od kućne adrese. Obavijest koja se šalje uz uređaj mora biti dostavljena fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.</p> <p>Obrazloženje: (2) Smatramo da bi se trebala zadržati mogućnost davanja suglasnosti na sklapanje ugovora plaćanjem prvog računa, bez iznimke i onako kako je to bilo propisano dosadašnjim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Korištenjem procesa davanja suglasnosti plaćanjem prvog računa skraćuje se period ugovaranja, a ukidanje mogućnosti davanja suglasnosti plaćanjem prvog računa zasigurno će produljiti proces ugovaranja te će dovesti do toga da će korisnici koji zaborave dati suglasnost u nekom trenutku primiti račun s većim iznosom od očekivanog ili će ostati bez željene usluge, nesvjesni da zapravo nisu sklopili ugovor. Za očekivati je da će to dovesti do povećanja broja prigovora i nezadovoljstva korisnika. Dodatno, ova promjena iziskuje velike sustavne promjene kod operatora u procesu davanja suglasnosti za postojeće korisnike i procesu naplate penalizacije za postojeće korisnike.</p> <p>(3) Ograničenje dostave uređaja korisnicima koji su pravne osobe isključivo na adresu sjedišta podružnice ili poslovnice za korisnike je posebno otegotno i nije korisnički orijentirano, budući da se time korisnicima stvara dodatan trošak dostave uređaja na druge lokacije nakon što ga od operatora zaprime na adresi sjedišta i odgađa se trenutak primitka uređaja. HT posljednjih godina prima povećan broj zahtjeva za dostavu uređaja na adresu različitu od adrese sjedišta podružnice ili poslovnice, osobito zbog toga što se mjesto obavljanja rada značajno izmijenilo u posljednje tri godine uslijed pandemije COVID-19 te korisnici često rade s alternativnih lokacija, različitih od lokacija sjedišta podružnice ili poslovnice. U periodu pandemijskih mjera smo i mi kao operatori morali odgovarati na takve zahtjeve omogućavajući isporuku na alternativne adrese uz korištenje izričite pisane obavijesti. S obzirom na to da provodimo primjenu identifikaciju osoba ovlaštenih za zastupanje pravnih osoba, praksa nije</p>	Djelomično se prihvaća	Prijedlog izmjene čl. 8. st. 2. se ne prihvaća. Obrazloženje dano u gornjem komentaru. Prijedlog izmjene čl. 8. st. 3. se prihvaća.

19	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora na daljinu	<p>U članku 10. predlažemo izmijeniti stavak 5. tako da glasi:</p> <p>(5) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene elektroničke komunikacijske usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku upućuje SMS poruku kao potvrdu aktivacije opcije, a koja sadrži informaciju o aktivaciji opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.</p> <p>Obrazloženje: Smatramo da predložena izmjena kojom se suštinski mijenja proces aktivacije dodatnih opcija u pokretnoj mreži nije opravdana jer se u višegodišnjoj praksi pokazalo da korisnici poznaju ovaj proces i naviknuti su na postojeći, jednostavan način aktivacije opcija. Ako bi se proces mijenjao na predloženi način, to bi značilo da bi korisnik nakon što je prethodno dobio informacije bilo u razgovoru s agentom, bilo putem samoposlužne aplikacije ili portala, mora još jednom ponoviti zahtjev za aktivacijom opcije. S druge strane, predložena izmjena zahtijevala bi iznimno velike promjene kako u već prethodno razvijenim porukama, tako i kod uvođenja novih opcija. Smatramo da ova izmjena neće poboljšati niti korisničko iskustvo te je stoga još upitnija opravdanost nametanja dodatnog razvoja operatorima.</p>	Ne prihvaća se	Navedena izmjena omogućava transparentno aktiviranje dodatnih opcija te jasnom potvrdom korisnika se izbjegavaju sve možebitne nejasnoće oko valjanosti aktivacije.
20	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Sklapanje ugovora na daljinu	<p>HT prijedlog: Predlažemo izmijeniti stavak 1. na sljedeći način: (1) Ugovor sklopljen na daljinu putem telefona smatra se sklopljenim kada krajnji korisnik nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora dostavi operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Ugovor sklopljen na daljinu putem interneta smatra se sklopljenim kada krajnji korisnik primi dokumentaciju o sklapanju ugovora od operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Rok za raskid takvog ugovora mora biti posebno naznačen na ugovornoj dokumentaciji sukladno odredbama posebnog zakona te teče od dana sklapanja ugovora.</p> <p>Predlažemo brisati dio stavka 5.: (5) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene elektroničke komunikacijske usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjeg korisnika prije aktivacije opcije mora na jasan i transparentan način obavijestiti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.</p> <p>Obrazloženje (1) Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine kao jedan od strateških ciljeva postavlja razvijene digitalne kompetencije za život i rad u digitalno doba. HT, kao društvo koje radi na razvoju digitalnih rješenja i novih tehnologija, je u svojoj poslovnoj strategiji usmjeren na digitalizaciju i promoviranje digitalnog načina ugovaranja. U skladu s tim, smatramo da trebamo korisnicima omogućiti korištenje prednosti novih tehnologija kako bismo im pojednostavili proces sklapanja ugovora. Kada korisnik sklapa ugovor putem interneta, to znači da ili preko samoposlužnih servisa (internet aplikacija i Moj Telekom aplikacije) odabire usluge i podnosi zahtjev ili uslugu dogovara putem e-maila. I u slučaju kada se korisnik obratio HT-u i u slučaju kada se HT obratio korisniku, usluga koja se ugovara je predmet pisane korespondencije. Nakon što je ili sam odabrao usluge ili u e-mailu izjavio/potvrdio što želi naručiti, korisnik dobiva potvrdu sklopljenog ugovora. Korak potvrde suglasnosti takvog ugovora u ovom slučaju predstavlja dodatnu aktivnost koja opterećuje korisnika te je suvišna s obzirom na to da je korisnik digitalnim putem u više navrata potvrdio uslugu koju želi ugovoriti i o tome mu je, osim traga pisane korespondencije, dostupna pisana potvrda o sklopljenom ugovoru. U prilog ovoj tvrdnji ide podatak HT-a o poslovnim korisnicima koji u samo 40% slučajeva aktivno izjave suglasnost na potvrde sklopljenih ugovora, dakle 60% njih u razdoblju od početka 2022. g. do kraja veljače 2023. g. to je učinilo plaćanjem prvog računa. Osim toga, svaki ugovor sklopljen putem interneta korisnik može jednostrano raskinuti u roku od 14 dana od sklapanja te mu je osigurano sredstvo za raskid ugovora ukoliko je promijenio mišljenje i zaključio da ga ipak ne želi sklopiti. Naposljetku, Zakon o zaštiti potrošača u članku 73. propisuje obvezu potvrde suglasnosti potrošača samo za ugovore sklopljene putem telefona.</p> <p>(5) Ova promjena davanja izričite potvrde za aktivaciju opcije komplicira aktivaciju mobilne opcije za samog korisnika te zahtijeva dodatnu nepotrebnu korisnikovu aktivnost. Korisnik najčešće aktivira opcije sâm putem SMS-a, SMS menija, internet aplikacije ili pozivom prema korisničkoj službi koji se snima, tako da se u slučaju prigovora lako može ustanoviti namjera korisnika za aktivacijom opcije. Dodatno, ova promjena iziskuje velike sustavne promjene kod operatora u procesu aktivacije mobilnih opcija.</p>	Ne prihvaća se	<p>Ne prihvaća se predložena izmjena čl. 10. st.1. Navedena obveza je postojeća te nije uočen problem kod aktivacije usluga, a koji bi opravdao izmjenu propisa na traženi način. Također odredbe o sklapanju ugovora putem telefona iz ZZP-a, a na koju se poziva u komentaru ne primjenjuje se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije.</p> <p>Ne prihvaća se predložena izmjena čl. 10. st. 5. Navedena izmjena omogućava transparentno aktiviranje dodatnih opcija te jasnom potvrdom korisnika se izbjegavaju sve možebitne nejasnoće oko valjanosti aktivacije.</p>
21	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Nepoštene odredbe ugovora	<p>U članku 11. stavak 1. točka 2. predlažemo brisati riječi: "i broja za telemarketing"</p> <p>Obrazloženje: Pojam telemarketing nije definiran niti jednim propisom te je stoga ova odredba nejasna i ostavlja prostor za različita tumačenja. Također, ukazujemo da niti Planom numeriranja ("Narodne novine", br. 45/23.) nije definirana numeracija koja bi bila namijenjena pružanju ovih usluga. Ako se ovdje misli na situacije kada pojedini trgovci pozivaju krajnje korisnike radi ponude roba ili usluga, radi se o dolaznom pozivu koji se krajnjem korisniku ne naplaćuje, a u pravilu, trgovci koriste pozivni broj 0800 kako bi povratni poziv za krajnjeg korisnika bio besplatan.</p>	Prihvaća se	Predmetna točka izmijenjena.
22	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Privremeno isključenje korisničke terminalne opreme	<p>stavak 11: Terrakom smatra kako navedena stavka nije ispravna, a pomalo i nelogična, te predlažemo da je Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan prije privremenog isključenja korisnika obavijestiti o razlogu koji je doveo do istoga te na koji datum/vrijeme će isti nastupiti. Korisnici su najčešće privremeno isključeni zbog dospelog neplaćenog dugovanja, stoga je korisnik ranije i obavješten putem računa odnosno opomene. Korisniku je bitno pružiti točnu informaciju kada će isključenje nastupiti, te naravno koji je trošak ponovnog uključivanja.</p>	Ne prihvaća se	Ne prihvaća se, za svako privremeno isključenje, bez obzira na koji način je isto uzrokovano, korisnik mora biti upoznat od strane operatora.

23	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Prestanak ugovora	U članku 16. stavak 2. predlažemo zadržati postojeću obvezu prema kojoj rok za dostavu informacije o iznosu naknade za prijevremeni raskid iznosi dva radna dana. Obrazloženje: Smatramo da je predloženi rok od jednog radnog dana prekratak, osobito u slučaju poslovnih korisnika koji imaju veći broj ugovorenih linija ili lokacija, te kombinacija tarifa i kupljenih uređaja. Zbog toga neće biti moguće u jednom radnom danu provjeriti sve usluge i napraviti izračun koji se često mora i ručno kontrolirati. Uzimajući u obzir rokove u kojima korisnik može odustati od ugovorene usluge i ostvariti bilo koje pravo vezano za postupak promjene operatora, smatramo da je rok za dostavu informativnog izračuna naknade za prijevremeni raskid od dva radna dana primjeren.	Ne prihvaća se	Navedena izmjena se ne prihvaća. Smatramo da je 1 dan dovoljan za prikupiti sve informacije obzirom da takva informacija bi trebala uvijek i u najkraćem roku biti dostupna korisniku te postoje i određene informacije i na sažetku ugovora.
24	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Prestanak ugovora	stavak 2: Terrakom smatra da su operatori i sada previše opterećeni raznim administrativnim zahtjevima koji se moraju realizirati u vrlo kratkim zakonskim rokovima. Ne vidimo smisao skraćivanja roka sa 2 radna dana na 1 radni dan.	Ne prihvaća se	Obrazloženje u prethodnom komentaru.
25	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Prestanak ugovora	U odnosu na stavak 3. ovog članka te definiranje da se obavijest o trajnom isključenju mora korisniku slati isključivo pisanim putem, predlažemo da se ili 1) definira da pisani put obuhvaća i elektronički put, uključujući SMS ili 2) da se u tekst odredbe jasno dodati dostava elektroničkim putem, uključujući SMS. Naime, smatramo da ne postoji opravdani razlog zbog kojeg bi se obavijest o trajnom isključenju dostavljala isključivo na papiru putem pošte i vjerujemo da to niti nije namjera HAKOM-a. Smatramo da je ovo samo omaška u pisanju no, svakako ističemo da je u odredbu na bilo koji adekvatan način nužno dodati mogućnost dostave obavijesti elektroničkim putem, uključujući SMS, kako iz razloga jednostavnije komunikacije s korisnikom, dokazivosti dostave, ali i iz zahtjeva digitalizacije, ekološke osviještenosti te zelenog i održivog poslovanja.	Djelomično se prihvaća	Dodana je mogućnost dostave elektroničkim putem, bez mogućnosti dostave putem SMS-a.
26	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Prestanak ugovora	Ne vidimo razlog za skraćanjem roka iz stavka 2. ovog članka s 2 radna dana na 1 radni dan za davanje informacije o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Predlažemo da se rok od 2 radna dana, kako je definirano trenutno važećim pravilnikom, ne mijenja.	Ne prihvaća se	Obrazloženje u prethodnim komentarima.
27	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Smrt fizičke osobe i prestanak postojanja pravne osobe	Terrakom smatra da navedeni prijedlog nije dobar zato što ne postoji rok u kojem je potrebno obavijestiti operatora o smrti pretplatnika, a za koje vrijeme operator može imati troškove veleprodajne usluge. Predlažemo izmjenu članka na način da se pretplatnički priključak može raskinuti u slučaju kada pretplatnik premine na način da nasljednici u roku od 30 dana od smrti pretplatnika pošalju obavijest o istome i kopiju smrtnog lista, te izvrši povrat opreme. U suprotnome smatra se da je nasljednik preuzeo pretplatnički ugovor i nastavio koristiti uslugu.	Ne prihvaća se	Jasno su propisana prava i obveze operatora i korisnika.
28	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Smrt fizičke osobe i prestanak postojanja pravne osobe	Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. članak 18. stavak 2. i 3. Prijedlog izmjene teksta: (2) Zaprimanjem obavijesti o smrti krajnjeg korisnika, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je izvršiti otpis svih neplaćenih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do zaprimanja obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga. O činjenici smrti krajnjeg korisnika, nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, dužni su obavijestiti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga unutar tri mjeseca od nastupa iste. Obrazloženje: Smatramo da je potrebno razjasniti da će operator otpisati neplaćene mjesečne račune kako bi izbjegli eventualne situacije u kojima bi nasljednici/članovi obitelji tražili povrat uplaćenih mjesečnih naknada. Takav proces operatori ne mogu podržati jer prvenstveno nisu u mogućnosti procjenjivati tko ima zakonsko pravo na ta sredstva što nepotrebno komplicira poslovanje. Plaćanjem računa se može smatrati da su nasljednici/krajnji korisnici iskazali volju za podmirenje duga. Nadalje, smatramo da bi nasljednici/članovi obitelji trebali imati primjereni rok za obavještanje operatora o smrti krajnjeg korisnika kako bi se zajamčila pravna sigurnost za obje ugovorne strane.	Ne prihvaća se	Nasljednici nemaju pravo na povrat uplaćenih računa. Stavak uređuje situaciju kada se usluga ne koristi i nasljednici nemaju namjeru nastaviti koristiti uslugu umrlog člana obitelji.
29	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Raskid ugovora	U članku 19. stavak 3. predlažemo preciznije definirati obvezu propisanu prvom rečenicom. Obrazloženje: Iz predmetne odredbe nejasno je koju razinu informacije je potrebno dati korisniku - je li to općenita napomena da korisnik mora podmiriti sva dugovanja koja će nastati do kraja pružanja usluge i naknadu za prijevremeni raskid po izdanom računu (a što A1 Hrvatska već i dostavlja korisnicima) ili se očekuje da operator unaprijed izračuna iznose ovih budućih zaduženja, što nije moguće jer se u sustavu za obračun i naplatu na kraju svakog obračunskog razdoblja obračunavaju sve korištene usluge i druga potraživanja (kupnja uređaja, digitalnih sadržaja, usluga trećih strana i slično), a isto tako, moguća je i potrošnja nakon kreiranja takvog izračuna. Stoga bi takva informacija bila netočna i korisnik bi imao pogrešno očekivanje da će taj iznos odgovarati konačnom iznosu zaduženja nakon raskida pretplatničkog ugovora.	Prihvaća se	Prihvaća se, operatori nisu obvezni dostaviti izračune, već samo informaciju o postojanju ugovorne obveze.

30	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Raskid ugovora	<p>Skrećemo pažnju da dopuna u stavku 3. ovog članka koja se odnosi na obvezu pružanja informacije o postojanju potraživanja za uslugu za koju se vrši raskid, nije u praksi izvediva (za Telemach, a vjerujemo i za sve operatore). Naime, ako korisnik raskida ugovor bilo kada unutar kalendarskog mjeseca (a što je najčešće slučaj), nije moguće ad hoc napraviti obračun usred mjeseca te izlistati tekuća potraživanja koja operator u tom trenutku ima prema korisnika. Obračunsko razdoblje je kalendarski mjesec i obračunski sustavi operatora rade na način da je obračun i naplatu moguće izvršiti po završetku obračunskog razdoblja, ne usred mjeseca. Isto je, naime, u ovom trenutku tehnički i sustavno neizvedivo.</p> <p>Dodatno, na potraživanja koja operator ima prema korisniku potrebo je zaračunati PDV pa bi ovakav predloženi model, osim što u praksi nije izvediv bez iznimnih i, za samo ovu svrhu, neopravdanih financijskih troškova prilagodbe sustava, bio i porezno upitan.</p> <p>Svaki korisnik ima pravo dobiti izračun penala u svakom trenutku sukladno članku 16. ovog Pravilnika i istu informaciju može dobiti i dobiva i prilikom raskida ugovora, no potraživanja u smislu obračuna korištenih usluga korisnik može dobiti i danas dobiva isključivo dobiva na zadnjem računu koji se ispostavlja po završetku obračunskog razdoblja u kojem je došlo do raskida ugovora. Ljubazno molimo da ove razloge uzmete u obzir te iz konačnog teksta Pravilnika izbrišete obvezu dostave informacije o potraživanjima u obavijesti o trajnom isključenju. Zaista vjerujemo da postoji razumijevanje HAKOM-a da zahtjevi prilagodbe sustava ovakvog razmjera moraju biti opravdani valjanom razlogom, dok dostava iznosa potraživanja koje će korisnik ionako dobiti naknadno na ispostavljenom računu, zaista ne predstavlja takav valjan razlog.</p>	Prihvaća se	Prihvaća se, operatori nisu obvezni dostaviti izračune, već samo informaciju o postojanju ugovorne obveze.
31	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, elektroničkoj komunikacijskoj mreži	<p>U članku 22. stavak 1. točka 3. predlažemo zadržati postojeću obvezu prema kojoj operator može, ako sumnja na zlouporabu, može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca.</p> <p>Obrazloženje: Smatramo da je predložena izmjena prema kojoj operator mora obustaviti pružanje usluge kada trošak korištenja usluge bude četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne elektroničke komunikacijske usluge u prethodna 3 mjeseca vrlo značajna promjena za operatore i zahtijeva dodatni razvoj. Ističemo da korisnici usluga u pokretnoj mreži dobivaju više obavijesti o iznosu trenutne potrošnje i iskorištenosti paketa, uz svakodobnu mogućnost provjere statusa potrošnje raznim kanalima komunikacije. Prema članku 27. postojećeg Pravilnika, odnosno članku 25. Prijedloga Pravilnika, operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije sukladno onome što su krajnji korisnici ugovorili. Pored toga, operatori imaju obvezu korisnike obavijestiti o iskorištenosti limita podatkovne potrošnje u roamingu te će korisnik zaprimiti SMS poruku kada dosegne 80% limita, a potom i 100% limita, nakon čega će mu biti onemogućeno korištenje usluge prijenosa podataka. Uz sve navedene obavijesti, korisnik će dobiti i obavijest o dosezanju dvostruke potrošnje pri čemu je teret pravovremenog obavještanja na operatoru i korisnik nije dužan podmiriti dugovanja ako je takva obavijest kasnila. Zbog svega navedenog, smatramo da korisnici imaju dovoljno informacija o kretanju potrošnje i zaštićeni su od iznenadnog povećanog troška svim navedenim instrumentima. S druge strane, za operatore bi ovakva obveza predstavljala nerazmjerno veliko ulaganje u prilagodbu poslovnih sustava. Također, ukazujemo na činjenicu da će obustava usluga kod dosezanja limita četverostruke potrošnje izazvati nezadovoljstvo korisnika koji svjesno koriste usluge i ne žele nikakav prekid usluge.</p>	Ne prihvaća se	<p>Postojećom odredbom kojom je propisano da operator može, nije postignuta visoka razina zaštite krajnjih korisnika, budući su operatori istu rijetko primjenjivali, a i u većini slučajeva je primjenjena kada je potrošnja bila daleko iznad četverostruke prosječne potrošnje korisnika.</p> <p>Predmetna odredba je dopunjena na način da je dodana mogućnost neprimjene obveze kada to korisnik izričito zatraži.</p>
32	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, elektroničkoj komunikacijskoj mreži	<p>Postovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. Članak 22. st. 1. t. 3. Iskon predlaže izmijeniti stavak 3. na način da operator može, obustaviti pružanje usluge. Naime postoje korisnici koji povremeno zbog korištenja međunarodnih brojeva, videoteke ili usluga s posebnom tarifom svjesno i voljno stvaraju veću potrošnju koju i plate. Automatsko ograničavanje takvih korisnika je loše za korisničko iskustvo jer korisniku u datoj situaciji može predstaviti veliki problem npr. hitni razgovori s inozemstvom. Iz točke 3. nejasno je i da li je obavještanje o dvostrukoj potrošnji prethodna obavijesti ili je prije obustave usluga potrebna dodatna obavijest upozorenja. Nije jasno ni odnosi li se obveza na korisnike koji su kraće od tri mjeseca u mreži Iskona. Ako se odnosi, nedostaje definicija kako postupiti kod takvih korisnika.</p> <p>Iskon ističe da je, u slučaju neprihvatanja ovog prijedloga, obvezno automatsko obustavljanje usluga u slučaju četverostruke potrošnje potpuno novi zahtjev za IT sustave te značajna intervencija, zahtjevna i vremenski i financijski</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Navedena odredba se ne odnosi na usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.</p> <p>Oko primjene četverostruke potrošnje dodana je odredba za nove korisnike.</p>

33	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, elektroničkoj komunikacijskoj mreži	<p>HT prijedlog: Predložimo izmijeniti točke 2. i 3. stavka 1. na sljedeći način: 2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 mjeseca, krajnjem korisniku u najkraćem mogućem roku uslijedit će upozorenje u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, 3. operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga (u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži) može, uz prethodnu obavijest, krajnjem korisniku obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne elektroničke komunikacijske usluge u prethodna 3 mjeseca. Obustavom pružanja usluge operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga odmah mora obavijestiti krajnjeg korisnika o istoj, kao i o načinu reaktivacije elektroničkih komunikacijskih usluga.</p> <p>Podredno, i u slučaju da prvi prijedlog ne bude usvojen, predloženi tekst točke 3. nije jasan i u tom slučaju predložimo precizirati slijedi li ovaj članak obavještanje o dvostrukoj potrošnji pa se obavijest o dosegnutoj dvostrukoj potrošnji smatra prethodnom obavijesti ili je prije obustave usluga potrebna dodatna obavijest upozorenja da će uslijediti obustava usluga. Također, nije navedeno odnosi li se obveza na korisnike koji su kraće od 3 mjeseca u mreži ili ne. Ako se odnosi, trebalo bi definirati pravilo koje se treba primijeniti kod novih korisnika. Također, nije navedeno odnosi li se obustava na sve priključke na pojedinom računu ili slijedi pravila za obavještanje o dvostrukoj potrošnji.</p> <p>Obrazloženje : 2. U trenutno važećem tekstu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, obavijest o dvostrukoj potrošnji treba uslijediti u najkraćem mogućem roku. Predložena formulacija sugerira da se obavijest šalje odmah u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade, a trenutno HT-ovi sustavi ne omogućavaju automatsko slanje obavijesti po dosezanju određenog iznosa te ne bismo bili u mogućnosti osigurati tu funkcionalnost u zahtijevanom roku. 3. Prema trenutno važećem Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, operator može obustaviti pružanje usluge u slučaju četverostruko veće potrošnje korisnika. U HT-u smo do sada koristili ovu mogućnost u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju usluga i upravo taj način postupanja operatora je najpovoljniji za korisnika. Korisnici koji naglo povećaju potrošnju dobiju obavijest u slučaju dvostrukog povećanja i u pravilu nakon toga nastavljaju pojačano koristiti usluge ako za time imaju potrebu te bi automatska zabrana odlaznih usluga bila nepovoljna za najveći broj korisnika. Dodatno, obvezno automatsko obustavljanje usluga po dosezanju četverostruke potrošnje predstavlja funkcionalnost koja do sada nije postojala u HT sustavima i zahtijeva velike tehničke zahvate koji iziskuju dodatne vremenske i financijske resurse.</p>	Ne prihvaća se	<p>Ne prihvaća se. U slučaju kašnjenja poruke, a u cilju zaštite korisnika, primjenjuje se odredba na način da se korisniku otpisuje iznos zbog zakašnjenja slanja poruke. U Pravilniku je pojašnjen način primjene odredbe na način kako se odredba primjenjivala u dosadašnjoj praksi i odlukama HAKOM-a.</p> <p>Kometar vezan na četverostruko potrošnju obrazložen je u prethodnom odgovoru na komentar.</p>
34	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Izgled i sadržaj računa za pružene usluge	Na koji način će operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih dobiti informaciju u operatoru usluga s posebnom tarifom za svaki broj koji je korisnik nazvao, za podroban ispis računa?	Ne prihvaća se	Operatori međusobnim ugovorom uređuju način razmjene podataka u svrhu ispunjenja propisnih obveza.
35	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Izgled i sadržaj računa za pružene usluge	<p>Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. Članak 23. st. 3. Predložimo brisati „u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun“. Naime, korisnicima Iskon Interneta d.d. je detaljan i pregledan ispis računa dostupan u svako doba na korisničkim stranicama moj.iskon.hr te smatramo da bi ta razina dostupnosti informacija trebala biti dostatna.</p>	Ne prihvaća se	Korisniku se poboran ispis treba dati na isti način na koji se izdaje račun. To znači ako se račun prima poštom, ispis se također uručuje poštom, a ne putem drugog oblika.
36	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Izgled i sadržaj računa za pružene usluge	<p>Predložimo da se iz stavka 4. ovog članka, točke 1. izuzme podatkovni promet unutar tarife/paketa kao obvezan element detaljnog ispisa računa. Naime, broj sesija koje korisnici ostvaruju u jednom obračunskom razdoblju su više nego mnogobrojne. Ako bi sve te sesije, uključene u tarifu/paket) morale ispisati u detaljnom ispisu računa svaki mjesec, to bi značilo nepreglednu količinu papira koja bi se korisnicima morala dostavljati, a od koje suštinski korisnik nema nikakvu korist. To bi dodatno značilo i da HAKOM postavlja zahtjeve pred operatore čija relacija u praksi značajno odstupa od zahtjeva održivog, green poslovanja. Količina papira koja bi se neopravdano trošila iz mjeseca u mjesec svim operatora je zaista neopravdana u odnosu na ono što se ovim člankom i stavkom pokušava zaštititi – informiranje korisnika o njegovoj potrošnji apsolutno svake sesije unutar obračunskog razdoblja. Dodatno, to bi značilo i značajno veće troškove za operatora prilikom dostave računa i pripadajućeg detaljnog ispisa računa koji bi sadržavao sve sesije, a postavlja se i životno pitanje, na koji način bi se u pojedinim situacijama takav ispis dostavio, recimo za poslovne korisnike – u kutijama? Predložimo da HAKOM svakako uzme u obzir ove argumente i uključi podatkovni promet unutar paketa/tarife u iznimke navedene u stavku 5. ovog članka.</p>	Djelomično se prihvaća	Podatkovni promet se iskazuje na način da sadržava količinu prenesenih podataka izraženu najmanje na ukupnoj dnevnoj razini pri čemu podatkovni promet u roamingu mora biti zasebno iskazan.
37	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ograničenja prometa	<p>Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. Članak 24. st. 3. Iskon predlaže brisati stavak 3. Naime, Iskon ima funkcionalnost limita mjesečne potrošnje, koju koristi izuzetno mali broj korisnika. Trenutno ta funkcionalnost radi na način da se korisniku po dosezanju limita aktivira zabrana svih odlaznih usluga, osim za pozive prema hitnim službama. Ako se korisniku postavi zabrana poziva zbog dosezanja limita u međunarodnim pozivima, zabrana će obuhvatiti i eventualno uključene nacionalne minute. Iskon do sada nije imao prigovora korisnika na navedeno. Izmjena postojeće funkcionalnosti predložena stavkom 3. predstavlja značajan zahvat na sustavima. Zbog svega navedenog – mali broj korisnika, izostanak problematičnih situacija i nerazmjerno visokog troška za implementaciju, smatramo da ova odredba predstavlja nerazmjerno tešku obvezu za operatore te predložimo njeno brisanje.</p>	Prihvaća se	Odredba je izmjenjena na način da se korisniku limitiraju sve usluge uz pravo korisnika na mijenjanje limita u bilo kojem trenutku tijekom obračunskog razdoblja.

38	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Ograničenja prometa	<p>HT prijedlog: Predlažemo brisati stavak 3.</p> <p>Obrazloženje : Predloženim stavkom predviđeno je da se korisniku, nakon što dosegne limit mjesečne potrošnje, mora omogućiti korištenje besplatnih usluga. Iako HT već ima funkcionalnost limita mjesečne potrošnje, arhitektura HT-ovih sustava trenutno ne može podržati rješenje predviđeno predloženim stavkom 3. Naime, trenutno na mreži ne postoji tolika granularnost servisa koja bi bila potrebna da se može omogućiti korištenje samo usluga koje su dostupne kroz mjesečnu naknadu. Ističemo da uslugu limita mjesečne potrošnje koristi vrlo mali broj korisnika: 623 privatnih i poslovnih korisnika fiksnih usluga 13447 poslovnih korisnika mobilnih usluga 15541 privatnih korisnika mobilnih usluga</p> <p>Trenutno funkcionalnost limita mjesečne potrošnje radi na način da se korisniku po dosezanju limita aktivira zabrana svih odlaznih usluga, osim za pozive prema hitnim službama. Korisnik koji želi deaktivirati ovu funkcionalnost može to učiniti u bilo kojem trenutku, i prije nego što se uključi zabrana odlaznih usluga, ali i poslije. Također, korisnik može deaktivirati zabranu odlaznih usluga samo za jedan mjesec ili trajno.</p> <p>Uzimajući to u obzir, prema internim podacima HT-a, do sada nismo imali prigovora na funkcionalnost limita mjesečne potrošnje. Izmjena postojeće funkcionalnosti predložena stavkom 3. predstavlja veliki tehnički zahvat na našim sustavima čija je izvedivost vrlo upitna. S obzirom na sve gore navedeno, a posebno na činjenicu da vrlo mali broj korisnika uopće koristi ovu funkcionalnost, smatramo da predloženi stavak predstavlja nerazmjerno tešku obvezu za operatora.</p>	Prihvaća se	Odredba je izmjenjena na način da se korisniku limitiraju sve usluge uz pravo korisnika na mijenjanje limita u bilo kojem trenutku tijekom obračunskog razdoblja.
39	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Informiranje krajnjih korisnika	<p>U članku 25. predlažemo brisati stavak 9.</p> <p>Obrazloženje: Protivimo se uvođenju ovakve odredbe jer je prije svega nejasno koji je cilj uvođenja ovakve mogućnosti za krajnje korisnike. Ako je intencija omogućiti korisnicima izuzimanje od SMS poruka kojima ih operator podsjeća na dospjela dugovanja, prije svega ističemo da operator kao vjerovnik, ima pravo pozvati krajnjeg korisnika, tj. dužnika na ispunjenje dospjele novčane obveze. Pritom je broj takvih poruka koje korisnik može zaprimiti u pojedinom procesu zaista minimalan i između svakog podsjetnika prolazi nekoliko dana zbog čega smatramo da korisnici nisu izloženi prekomjernoj količini ili intenzitetu slanja takvih poruka. Statistika plaćanja računa pokazuje da broj korisnika kojima je poslan samo prvi SMS podsjetnik za plaćanje i koji potom podmire račun je dvostruko veći od broja korisnika kojima je poslana opomena zbog neplaćanja. Isto tako, A1 Hrvatska korisnicima šalje i SMS poruku o zaprimljenoj uplati, što je od strane korisnika pozdravljeno kao vrlo korisna informacija. Ističemo da je potrebno uzeti u obzir da se u ovom postupku poruke šalju na relativno manji broj korisnika. Propisivanjem ovakve obveze zasigurno će doći do toga da će korisnici imati manje informacija o stanju otvorenog dugovanja te će propustiti mogućnost pravovremenog podmirenja dugovanja prije privremenog isključenja zbog neplaćanja, što će rezultirati nezadovoljstvom i podnošenjem prigovora.</p> <p>Uz sve navedeno, ističemo da korisnici prilikom sklapanja ugovora ili naknadno mogu dati privole za marketinške ili prodajne kontakte, pri čemu mogu odabrati i kanale komunikacije za koje daju odnosno uskraćuju privolu (poziv, SMS, email i sl.).</p> <p>Stoga smatramo da bi propisivanje ovakve obveze koju bi koristio manji broj korisnika bilo nerazmjerno trošku koji bi snosili operatori, a kao što je prethodno navedeno, smatramo da je davanjem odnosno povlačenjem privola za marketinške kontakte korisnicima omogućeno da se izuzmu od takvih poruka, dok je slanje poruka vezanih za naplatu nedospjelih potraživanja vrlo ograničeno i najveći broj korisnika takve poruke smatra korisnima.</p>	Djelomično se prihvaća	Odredba je izmjenjena na način da se isto također ne odnosi na informativne poruke vezane uz financijske obveze i dugovanja korisnika.
40	Terrakom d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Informiranje krajnjih korisnika	Molimo da se definira riječ prekomjerno, koliko često i koji podaci iz stavka 2.	Ne prihvaća se	Pod prekomjernim se podrazumijeva traženje podataka i informacija koje operator već posjeduje, koji mu nisu potrebne za ispunjenje svrhe zbog koje ih traži.
41	MARE MARTINA C	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Informiranje krajnjih korisnika	<p>Postovani,</p> <p>donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d.</p> <p>Članak 25. st. 9.</p> <p>Predlažemo brisanje navedenog stavka budući da se radi o vrlo generalnoj odredbi koja u praksi može dovesti do problema u primjeni i tumačenju. Dodatno, ona neutemeljeno ograničava operatore javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u odnosu na bilo koju drugu industriju pa tako i kada govorimo o javnim uslugama koje se pružaju potrošačima kako ih definira Zakon o zaštiti potrošača. Napominjemo da, u slučaju kada se radi o podsjetnicima o neplaćenim dospjelim dugovanjima, radi se o pitanju iz obveznog ugovornog odnosa što je regulirano propisima iz područja obveznog prava. Nadalje, već postoje pravni mehanizmi dostupni kroz registar „Ne zovi“ i propise iz područja zaštite osobnih podataka koje smatramo dostatnima</p> <p>Dopunu iz stavka 9. ovog članka u odnosu na trenutno važeći Pravilnik, smatramo iznimno štetnom, i bezrazložnom. Ako je ista usmjerena na zaštitu korisnika od zaprimanja poruka o dugovanju, željeli bismo istaknuti da je vjerovnik (u ovom slučaju operator) ovlašten svog dužnika upozoriti na dugovanje i od njega zahtijevati ispunjenje, odnosno plaćanje duga. Čak i da zanemarimo te osnovne postulate ugovornih i društvenih odnosa, ova izmjena Pravilnika (ostane li i u finalnom tekstu) će zapravo imati negativne posljedice u konačnici na same korisnike. Ovakav izuzetak mogao bi rezultirati povećanim brojem postupaka prisilne naplate jer korisnici u pravilu reagiraju na poslani obavijesti o dugovanju. Izmjena, dakle, može negativno utjecati isključivo na korisnike, kojima će se uslijed nemogućnosti slanja obavijesti o dugovanju potencijalno značajno povećati financijska izloženost obzirom na troškove postupaka prisilne naplate.</p>	Djelomično se prihvaća	Odredba je izmjenjena na način da se isto također ne odnosi na informativne poruke vezane uz financijske obveze i dugovanja korisnika.
42	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Informiranje krajnjih korisnika	<p>Dodatno, smatramo gotovo nevjerojatnim da HAKOM na ovaj način pokušava zaštititi korisnike koji svoje račune ne plaćaju u rokovima dospjeća. Takvo ponašanje korisnika, koji uredno primaju i koriste uslugu, a istu ne plaćaju na vrijeme i ne ispunjavaju svoju ugovornu obvezu, ne bi trebalo na ovaj način štiti, odnosno dovoditi operatora u situaciju da nije ovlašten podsjetiti korisnika na njegovo dospjelo dugovanje i tražiti plaćanje.</p> <p>Nadalje, odredba ne definira koje su to točno informativne poruke i u kojem su odnosu s marketinškim porukama. Također, u kakvom je to odnosu s privola definiranim GDPR-om i što se događa u slučaju da se te privole sukobljavaju. Nejasno je, a svakako vjerujem da nije bila namjera HAKOM-a, nameće li se ovom odredbom operatorima formiranje dodatne baze privola, uz sve već postojeće implementirane i kroz dokumentaciju i kroz sustave, a između ostalog i temeljem GDPR zahtjeva. Ako da, iz trenutne odredbe nije jasno kakva bi to točno baza trebala biti, na što bi se točno odnosila, odnosno koje privole i koje poruke bi obuhvaćala.</p> <p>Predlažemo HAKOM-u da iz svih gore navedenih razloga, nejasnoća i negativnih implikacija koje bi ovakva odredba stvorila, istu izbriše iz finalnog teksta Pravilnika.</p>	Djelomično se prihvaća	Odredba je izmijenjena na način da se isto također ne odnosi na informativne poruke vezane uz financijske obveze i dugovanja korisnika.

43	Hrvatski Telekom d.d.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Informiranje krajnjih korisnika	<p>HT prijedlog: Predlažemo dopunu stavka 9. na sljedeći način: (9) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka, osim informativnih poruka koje je operator obavezan slati krajnjem korisniku sukladno odredbama Zakona i ovog Pravilnika te osim informativnih poruka vezanih uz financijske obveze i dugovanja korisnika.</p> <p>Obrazloženje: HT smatra da su informativne poruke vezane za financijske obveze i dugovanja korisnika nužne za ostvarivanje prava korisnika na transparentne i pravovremene informacije o koracima koje operator poduzima vezano uz naplatu potraživanja, a koje mogu imati utjecaj na korištenje usluga. Te informacije su nužne kako bi korisnik imao mogućnost spriječiti eventualne dodatne troškove i poteškoće koje bi mu nastale zbog nepodmirivanja financijskih obveza (naknada za ponovno uključanje, teškoće u komunikaciji i poslovanju zbog onemogućavanja korištenja usluga). S druge strane, operator kao vjerovnik tražbine za usluge koje je korisniku pružio u skladu s ugovorom ima pravo zahtijevati od korisnika-dužnika njeno ispunjenje. Ako bi se korisnicima omogućilo isključenje primanja informativnih poruka vezano uz financijske obveze i dugovanja, opravdano je za očekivati da bi to dovelo do povećanog broja poziva korisničkoj službi i prigovora korisnika koji nisu svjesni da je neispunjavanje njihovih financijskih obveza dovelo primjerice do naplate kamata ili isključenja usluga.</p>	Prihvaća se	Odredba je izmijenjena na predloženi način.
44	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Postupak rješavanja prigovora	<p>Dopunu odredbe iz stavka 7. ovog članka na način da se uz negativan odgovor na prigovor, korisniku moraju dostaviti dokazi, smatramo neprovedivom. Prvenstveno, zahtjev je HAKOM-a da se korisnički prigovori zaprimaju i rješavaju uz što manje otežavajućih provjera identiteta. Tako je praksa da operatori na prigovore korisnike odgovaraju bez zahtjeva za dostavom osobne iskaznice ili drugih prekomjernih podataka. Navedeno ne smatramo spornim i slažemo da je potrebno korisnicima omogućiti što lakše podnošenje prigovora i dobivanje odgovora. Međutim, ako bi se sada morali slati i dokazi koji uključuju različite osobne podatke, onda ta dva zahtjeva (što jednostavniji ID check i dostava osobnih podataka) nisu spojivi. Mi naprosto nismo u mogućnosti dostavljati dokumentaciju s osobnih podacima, pogotovo snimke razgovora i sl. osobi koja bi se mogla ispostaviti kao neovlaštena da te podatke zaprimi. Kazne za takva kršenja propisa su rigorozne i vjerujemo da niti jedan operator ovo neće moći uvesti kao redovitu praksu. Dokaze dostavljamo HAKOM-u u slučaju potrebe i s time nemamo izazova, međutim dostava na ovako predloženi način naprosto neće biti moguća bez iznimnih rizika za operatore pa predlažemo da obvezu prilaganja dokaza uz odgovor korisniku na prigovor HAKOM briše u finalnom tekstu Pravilnika</p>	Prihvaća se	Odredba je izmijenjena na način da operator nema obvezu dostavljanja dokaza korisniku u odgovoru na prigovor i reklamaciju.
45	A1 Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Naknada i obeštećenje u slučaju kvara	<p>U članku 27. stavak 2. predlažemo u prvoj rečenici brisati riječi: "utvrditi razlog kvara"</p> <p>Obrazloženje: Točan uzrok kvara utvrđuje se kada se zatvara prijava kvara te su poznate sve okolnosti i provedena mjerenja koja potvrđuju da je kvar otklonjen. Stoga u velikom broju slučajeva uzrok kvara neće biti moguće utvrditi u roku od tri radna dana. Neovisno o navedenom, smatramo da je ova informacija za krajnjeg korisnika nebitna jer se radi o specifičnim informacijama tehničke prirode pa je stoga suvišna. Operatori će naravno, za svoje potrebe utvrditi uzrok kvara, ali kako je navedeno, tek po konačnom otklonu kvara.</p>	Prihvaća se	Odredba je izmijenjena na način da operator u roku od 3 dana ne utvrđuje razlog kvara već složenost kvara.
46	Telemach Hrvatska d.o.o.	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Naknada i obeštećenje u slučaju kvara	<p>Obvezu operatora iz stavka 4. ovog članka koju HAKOM uvodi ovim prijedlogom Pravilnika, sukladno kojoj je operator dužan obavijestiti korisnika da ima pravo na prijevremeni raskid ugovora ako mu kvar nije otklonjen u roku od 45 dana i neovisno o isplaćenju naknade za kašnjenje, smatramo prekomjernom obvezom koja se nameće operatorima. Ne samo da korisnik ima pravo na isplatu neopravdano visoke naknade kao što je argumentirano u komentaru na članak 5. stavak 10. (koji na isti način i ovdje iznosimo) pa nakon toga i pravo na raskid ugovora, sada se od operatora traži i da svakog korisnika obavijesti o pravu na raskid. Osim resursnih ograničenja, ovo naprosto ne bi trebalo biti nametnuto operatorima. Svaki korisnik je dužan pročitati ugovornu dokumentaciju, uostalom i pristaje da istu preuzme i pročita i u toj dokumentaciji može biti navedeno ovo pravo korisnika. Međutim, nema osnove nametati operatorima takvu dodatnu obvezu da svakog pojedinog korisnika koji ispuni uvjet definiran ovim stavkom zasebno obavještava o njegovim ugovorenim pravima. Pogotovo uzimajući u obzir da na prvenstveno bakrenoj infrastrukturi, ali i bilo kojoj drugoj ako se radi o veleprodajnoj usluzi, nije operator pružatelj usluge taj koji je odgovoran za neotklonjeni kvar, već isključivo veleprodajni operator.</p> <p>Dodatno, ako je o ovom pravu nužno informirati korisnike, to se može učini i na druge načine npr. HAKOM u okviru svojih aktivnosti informiranja korisnika.</p> <p>Dodatno, smatramo da se i u ovom slučaju, kao i u situaciju definiranoj člankom 5. stavkom 12. ovog prijedloga Pravilnika, treba produljiti rok nakon kojeg korisnik ima pravo na raskid, s 45 na 60 dana od dana prijave kvara.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Komentar se prihvaća u odnosu na dio o obavještavanju korisnika, pri čemu se podrazumijeva da će operator ukoliko ga korisnik kontaktira po isteku svih rokova istome dati sve potrebne informacije, o čemu će HAKOM posebno voditi računa.</p> <p>U odnosu na produljenje roka, prijedlog se ne prihvaća iz razloga što je operator i nakon 30 dana dobio još 15 dana za otklon kvara što je analogno prvotnoj obvezi za otklon kvara od 15 dana.</p>

47	Zvonimir Zelenika	II.ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA, Usluge pristupa internetu	<p>Definicija iz stavka (3) članka 30. je primarno nejasna, odnosno propusta primku da se u ovaj pravilnik ugradi definicija točke mrežne terminacije (network termination point, NTP) sukladna Uputi BEREC-a o zajedničkom principu identificiranja točke mrežne terminacije (NTP) u različitim mrežnim pristupnim tehnologijama. Sukladno Regulaciji (EU) 2015/2120 korisnici imaju pravo odabira i korištenja pristupne vlastite terminalne opreme, no definicija koja je ponuđena u prijedlogu pravilnika ne ide dalje u skladu sa Uputom BEREC-a.</p> <p>Nedavna praksa u drugim državama koje su definirale NTP točku uglavnom upućuje na rješenje u kojem je odabrano rješenje Točka A (dakle funkcija i modema i routera su prepušteni na odabir krajnjem korisniku) uz česti izuzetak za optički pristup na svjetlovodnim distributivnim mrežama gdje se u slučaju korištenja PON tehnologija za pristup ipak dozvoljava definiranje Točke B kao točke mrežne terminacije gdje jednostavni ONT (u funkciji "modema") uređaj ostaje u domeni operatora usluge, dok sam servisni router ostaje na slobodan odabir krajnjem korisniku. Kako se video usluge postupno sele u OTT (Over-The-Top) implementaciju a i fiksni telefon je sve rjeđa usluga zapravo se smanjuje broj razloga radi kojih operator mora imati kontrolu nad korisničkom terminalnom opremom (funkcioniranje multicasta za linearnu televiziju odnosno konfiguriranje SIP terminala za govornu uslugu). Broj korisnika koji zapravo (tehnički) imaju 1P uslugu (dakle samo širokopojasni pristup Internetu) se povećava i taj trend će se vjerojatno nastaviti dalje.</p> <p>Postoje dobri razlozi za definiranje Točke B na PON baziranim optičkim pristupnim mrežama, jer takova podjela omogućuje i nadzor stanja fizičke veze do korisnika (operator PON mreže vidi uređaj na lokaciji korisnika tako da može imati potvrdu ispravnosti pasivnog dijela mreže što definitivno olakšava detektiranje i otklon grešaka) dok omogućuje korisniku ne samo odabir terminalne opreme već i operatora usluga u uvjetima otvorenih svjetlovodnih mreža na kojima je moguća usluga bitstream pristupa.</p> <p>Izgradnja mreža sufinanciranih iz EU fondova ("Okvirni nacionalni program za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja") također nas gura u smjeru razdvajanja operatora infrastrukture/mreže (InfraCo i NetCo) od samog operatora usluge (ServiceCo) gdje ionako dual-box rješenje razdvajanja ONT-a u funkciji "modema" pod kontrolom NetCo/InfraCo operatora od samog servisnog terminalnog uređaja ("routera") bilo pod kontrolom ServiceCo operatora odnosno može biti vlastita korisnička terminalna oprema. U takovom slučaju krajnji korisnik može i promijeniti pružatelja usluge (ServiceCo) bez zamjene terminalne opreme (eventualno uz promjene nekih postavki).</p> <p>Također, praksa izdvajanja infrastrukture iz samih vertikalno integriranih telekoma je sve popularnija i ima neke svoje financijske razloge proizašle iz IFRS-16 regulacije tako da ćemo vjerojatno i na našem tržištu u budućnosti vidjeti izdvajanje i optičke pristupne infrastrukture (kao što se već događa sa tornjevima mobilne pristupne mreže). Uvođenje definicije NTP-a na ovakav način (Točka A uz iznimno Točku B za PON-bazirane pristupne mreže) će olakšati i omogućiti jednostavnije razdvajanje i demarkaciju NetCo vs ServiceCo te u uvođenje novih modela i usluga krajnjim korisnicima.</p> <p>Stoga bi ovaj pravilnik II. trebao sam definirati NTP sukladno BEREC-ovoj uputi II. I bi trebao definirati proces kroz koji će se to dogoditi u definiranju vrijeme ako se</p>	Prihvaća se	<p>Odredba je izmijenjena na način da jasnije bude pravo odabira i korištenja pristupne vlastite terminalne opreme od strane krajnjeg korisnika. Navedenom izmjenom je kao završna točka mreže (NTP) odabrana Točka A (iz BEREC-ove upute Guidelines on Common Approaches to the Identification of the Network Termination Point in different Network Topologies), dok je iznimno za svjetlovodne pristupne mreže kao NTP odabrana Točka B.</p>
48	A1 Hrvatska d.o.o.	III. DODATNI ZAHTEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA ZA OSOBE POSEBNIH DRUŠTVENIH SKUPINA, Savjetodavni mehanizam posebnih društvenih skupina	<p>U članku 31. stavak 1. potrebno je definirati pojam "osobe s posebnim socijalnim potrebama" jer će u suprotnom ovakva odredba ostaviti mogućnost zlouporaba. U stavku 3. predlažemo brisati riječi: "odnosno članskom iskaznicom udruge umirovljenika"</p> <p>Obrazloženje: Smatramo da je predmetna odredba kontradiktorna jer osoba koja ima člansku iskaznicu udruge umirovljenika ne mora nužno biti starija od 65 godina, tj. ovime se pretpostavlja da svi umirovljenici imaju starosnu mirovinu što nije točno jer postoje i druge vrste mirovina koje mogu ostvariti osobe koje nisu navršile 65 godina života.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Ne prihvaća se izmjena čl. 31. st. 1., s obzirom je isto određenje sukladno čl. 7. st. 4d. ZEK-a. Prihvaća se izmjena čl. 31. st. 3. Točno je da starosnu mirovinu mogu ostvariti i osobe mlađe od 65 godina. S obzirom da je u nadležnosti HAKOM-a zaštita korisnika starije životne dobi propisano je da je 65 godina života preduvjet za ostvarivanje prava. Korisnici dob dokazuju osobnom iskaznicom.</p>
49	Sonja Juričić Cvitan	III. DODATNI ZAHTEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA ZA OSOBE POSEBNIH DRUŠTVENIH SKUPINA, Savjetodavni mehanizam posebnih društvenih skupina	<p>Predlaže se izmjena čl. 31. st. 2. tako da isti glasi:</p> <p>"Osoba s invaliditetom status za ostvarenje prava dokazuju potvrdom Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo da osoba ima status osobe s invaliditetom i da je evidentirana u Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom."</p> <p>Obrazloženje: Sukladno Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom je osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Slijedom navedenog, s predloženim rješenjem kojim se dokazuje isključivo tjelesno oštećenje, onemogućava se ostvarivanje prava svim osobama s invaliditetom.</p> <p>Sukladno Ustavu svaka osoba ima pravo na slobodno udruživanje, što znači da ima pravo slobodno biti član neke udruge ili slobodno ne biti član neke ili bilo koje udruge, ako to neće. Predloženim rješenjem se ta njezina sloboda ograničava jer se članstvom uvjetuje ostvarivanje nekih prava, osobito onih koji nemaju tjelesno oštećenje.</p> <p>Slično se predlaže i u st. 3. Svaka osoba ima osobnu iskaznicu, pa je članska iskaznica udruge umirovljenika suvišna</p>	Prihvaća se	<p>Prihvaća se izmjena čl. 31. st. 2. Prihvaća se izmjena čl. 31. st. 3.</p>

50	A1 Hrvatska d.o.o.	III. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA ZA OSOBE POSEBNIH DRUŠTVENIH SKUPINA, Ponude operatora i osobe za kontakt	Nastavno na komentar na članak 31. stavak 1., ističemo da je potrebno definirati pojam "osobe s posebnim socijalnim potrebama", a vezano za obveze koje se propisuju člankom 32. stavak 1. U članku 32. stavak 2. predlažemo izmijeniti drugu rečenicu tako da glasi: Kontakt adresu nadležne službe za kontakt s osobama s invaliditetom operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju učiniti dostupnim svim svojim radnicima te Agenciji. Obrazloženje: Skrećemo pozornost da zbog rada u smjenama, vikendom, korištenja godišnjih odmora, promjene radnog mjesta i slično nije moguće osigurati raspoloživost pojedine osobe za kontakt u bilo kojem trenutku. Stoga predlažemo definirati grupne adrese za kontakt, a koje će onda osigurati da se osigura raspoloživost kako u slučaju upita osoba s invaliditetom tako i stručne službe HAKOM-a.	Djelomično se prihvaća	Ne prihvaća se izmjena čl. 31. st.1. Prihvaća se izmjena čl. 32. st.2.
51	A1 Hrvatska d.o.o.	III. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA ZA OSOBE POSEBNIH DRUŠTVENIH SKUPINA, Oprema i usluge za osobe posebnih društvenih skupina	U članku 33. stavak 2. potrebno je preciznije definirati točku 4. Obrazloženje: Iz predmetne odredbe nije jasno tko treba osigurati da informacije budu dostupne u elektroničkoj datoteci, je li to operator koji daje pristup ili operator službe davanja informacija te koje su to informacije.	Prihvaća se	Prihvaća se dopuna čl. 33. st.2. tč. 4. na način da isti glasi: pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator i osiguranje da zatražene informacije budu pristupačne, a po potrebi dostupne i u elektroničkoj datoteci.
52	Terrakom d.o.o.	IV.USLUGE S POSEBNOM TARIFOM, Pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom	Ukoliko se prihvati izmjena definicije operatora usluge s posebnom tarifom iz članka 3. onda je prijedlog stavke 2. logičan.	Ne prihvaća se	Ovim Pravilnikom redefinirana je definicija operatora s posebnom tarifom na način da su operatori usluge s posebnom tarifom one pravne osobe koje imaju ugovor s operatorima javnih komunikacijskih usluga o pristupu mreži/međupovezivanju, platforme koje zadovoljavaju tehničke uvjete za pružanje usluge s posebnom tarifom. Nastavno na navedeno, a vezano uz komentar, HAKOM ističe da su operatori usluge s posebnom tarifom, sukladno predloženoj odredbi odgovorni za provedbu propisanih obveza pružanja predmetnih usluga.
53	Terrakom d.o.o.	IV.USLUGE S POSEBNOM TARIFOM, Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge	stavak 10, 5.: Molimo definirati korištenje određene usluge. Podrazumijeva li se korištenje dolazni sms, ili se korisnik nije odjavio sa određene usluge?	Ne prihvaća se	Odredba jasno definira da ukoliko korisnik nije koristio određenu uslugu u roku od 6 mjeseci da je potrebno resetirati praćenje troškova. Pojašnjenja radi, korisnik ukoliko je odjavljen iz usluge ne smije zaprimati SMS poruke, osim u slučajevima kada je dao jasnu privolu za primanje marketinških poruka vezano za uslugu, a takve poruke se ne smatraju dijelom usluge.
54	Terrakom d.o.o.	IV.USLUGE S POSEBNOM TARIFOM, Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge	stavak 10: Ukoliko krajnji korisnik koristi uslugu odnosno određeni kratki kod, te pošalje sadržaj STOP, korisnik mora primiti povratno informaciju o zaustavljanju usluge. No bez predmetno je korisniku koji ne koristi uslugu (nikada nije izvršio prijavu na određeni kratki kod), a poslao je STOP, poslati bilo kakav sadržaj, i na trošak operatora usluge. Ako korisnik nije izvršio prijavu, pružatelj sadržaja nije dužan niti bi trebao uzvratiti poruku. Obavješćavanje korisnika o sveukupnoj potrošnji po kratkim kodovima je besmisleno, a vrlo često zbunjujuće za krajnje korisnike. Korisnici su navikli na obavješćavanje o mjesečnoj potrošnji od strane mobilnih operatora, stoga predlažemo da obavijest o potrošnji po kratkim kodovima također bude na bazi jednog kalendarskog mjeseca	Ne prihvaća se	Navedena odredba omogućava korisniku provjeru aktiviranih usluga te pridonosi visokoj razini zaštite korisnika.
55	Terrakom d.o.o.	IV.USLUGE S POSEBNOM TARIFOM, Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge	stavak 4: Smatramo da je potrebno prethodno definirati što je usluga, te što je čekanje. Kod telefonskih poziva postoji dio „zvonjenja“ koji je besplatan za korisnika i koji se do sada koristio za najavne poruke o cijeni. Tehnički u tom dijelu poziva nije moguće koristiti DTMF tipke, te nije moguće napraviti funkcionalnost tipa IVR. Također zvonjenje je u pravilu ograničeno na maksimalno 60 sekundi. Dakle, ako HAKOM smatra da kod neke usluge s posebnom tarifom kao što je astrološko savjetovanje IVR za izbor savjetnika NIJE dio usluge, te da čekanje na javljanje savjetnika ne smije biti naplaćeno, onda mora znati da servisi takvog tipa nisu tehnički izvedivi. Prema našim saznanjima preko 90% usluga sa posebnom tarifom je ovog tipa. S druge strane ako HAKOM smatra da je IVR dio usluge onda to treba jasno napisati	Ne prihvaća se	Naplata usluge s posebnom tarifom može započeti prilikom pružanja usluge, odnosno korisnik mora u naplatnom dijelu ostvariti korist. U slučaju primjene IVR sustava korisnik usluge s posebnom tarifom mora u najkraćem mogućem roku ostvariti željenu uslugu, odnosno nije dopušteno bezrazložno produljenje korištenja usluga.
56	Terrakom d.o.o.	IV.USLUGE S POSEBNOM TARIFOM, Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge	Predlažemo da najavnu cijenu implementiraju pristupni operatori iz čije mreže korisnik poziva uslugu. Naime nakon uvođenja eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj, pojedini operatori su definirali različite cijene za iste numeracije npr. kod jednog operatora cijena poziva na brojeve iz numeracija 06x6xxxx iznosi 1, 11eur, a kod drugih 1,12eur. Dodatno, svaki pristupni operator ima pravo definiranja cijene poziva na brojeve sa posebnom tarifom, ali nema obvezu o tome obavijestiti operatore usluga s posebnom tarifom, pa iz toga proizlazi da je operator usluga s posebnom tarifom dužan istraživati koliko koji pristupni operator naplaćuje poziv na koji broj s posebnom tarifom i prema tome mijenjati najavne poruke što je gotovo neizvedivo.	Ne prihvaća se	Trenutno su za govorne usluge s posebnom tarifom usklađene cijene među operatorima te navedena promjena obveze nema pozitivnog učinka za krajnje korisnike, dok bi ista zahtijevala nepotrebno financijsko opterećenje za operatore.

57	A1 Hrvatska d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Pokretanje postupka promjene operatora	U članku 50. iza stavka 1. predlažemo dodati novi stavak 2. koji glasi: (2) Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na postupke promjene operatora u nepokretnoj mreži za krajnje korisnike koji javne komunikacijske usluge nabavljaju u postupku javne nabave, sukladno posebnom propisu iz područja javne nabave. U tom slučaju novi operator je obavezan, uz zahtjev za veleprodajnu uslugu, dostaviti odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument, u skladu s odredbama posebnog propisa iz područja javne nabave, kojim dokazuje status odabranog ponuditelja. Stavci 2. do 5. postaju stavci 3. do 6. Obrazloženje: Predlažemo zadržati odredbu postojećeg Pravilnika kojom je bilo propisano da se u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži za korisnike koji usluge nabavljaju u postupku javne nabave, ne primjenjuju odredbe koje se odnose na ispunjavanje obrasca jedinstvene izjave odnosno prema Prijedlogu Pravilnika, Zahtjeva za promjenu operatora. Naglašavamo da se u postupcima javne nabave mogu ugovarati brojne usluge i lokacije zbog čega bi se od čelnika javnih naručitelja trebalo zahtijevati potpisivanje u nekim situacijama i po nekoliko stotina obrazaca. Upravo zbog uočenih poteškoća u praksi uvedena je navedena iznimka i u praksi se primjenjuje bez ikakvih problema. Dodatno ističemo da se u takvim postupcima odlukom o odabiru najpovoljnijeg ponuditelja nedvojbeno utvrđuje predmet usluge koja se nabavlja i odabrani operator te stoga ne postoji mogućnost da bi se pogrešno uključile ili isključile usluge koje korisnik ugovara.	Prihvaća se	Odredba je dodana u čl. 50. iza st. 1. Pravilnika kako je predloženo.
58	Terrakom d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Odbijanje Zahtjeva za promjenu operatora	stavak 1, 7: Terrakom smatra da ovakvu odredbu nije moguće ispuniti budući korisnik može biti ili isključen ili aktivan. Ako je isključen onda operator više ne može dostaviti oznaku veleprodajne usluge, a time niti ovjeriti Jedinstvenu izjavu.	Ne prihvaća se	Člankom 152. ZEK-a propisano je da u slučaju kada krajnji korisnik raskine ugovor, operator javno dostupnih interpersonalnih komunikacijskih usluga obavezan je omogućiti krajnjem korisniku pravo prijenosa broja iz Plana numeriranja drugom operatoru, u roku od najmanje 30 dana od dana raskida ugovora, osim ako se krajnji korisnik odrekne toga prava. Radi navedenog bilo je potrebno odrediti obvezu odbijanja tek po proteku roka od 30 dana od trajnog isključenja. Posebno se naglašava da prijedlog Pravilnika ne poznaje Jedinstvenu izjavu niti više postoji postupak ovjeravanja Jedinstvene isprave. Ovim Pravilnikom uveden je jedinstven obrazac Zahtjev za promjenu operatora iz Dodatka 2. koji se primjenjuje na promjenu operatora u pokretnoj i nepokretnoj mreži. Također, podatak oznake veleprodajne mreže nije sastavni dio predmetnog obrasca.
59	A1 Hrvatska d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	U članku 55. stavak 11. predlažemo izmijeniti tako da glasi: (11) U slučaju da krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od dodatna 3 radna dana pribavio očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom pisanim ili elektroničkim putem, postojeći operator je obavezan potvrditi Zahtjev putem B2B servisa. Obrazloženje: Smatramo da je potrebno omogućiti davanje očitovanja elektroničkim putem, osobito stoga što je rok od tri radna dana u kojemu postojeći operator mora poslati odgovor novom operatoru prekratak za slanje takve obavijesti poštom, prvo od strane postojećeg operatora korisniku, a onda od strane korisnika operatoru.	Prihvaća se	Prihvaća se prijedlog. Mijenja se čl. 55. st. 11. Pravilnika na način kako je predloženo.
60	Terrakom d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Postupak realizacije prijenosa broja u CABP-u	Čl. 59. stavak 1: Gotovo je nemoguće u jednom danu uskladiti termin realizacije sa korisnikom i slobodnim terminima tehničara operatora. Terrakom smatra da bi bilo puno bolje definirati rok od 30 dana za unos podataka o prijenosu broja u CADB budući je isti rok predviđen za realizaciju usluge.	Ne prihvaća se	Iz komentara proizlazi da se isti odnosi na prijenos broja u nepokretnoj mreži. Člankom 59. st. 2. Pravilnika propisano je da u slučaju prijenosa broja u nepokretnoj mreži novi operator unosi podatke u CABP imajući u vidu rokove za realizaciju prijenosa broja iz čl. 61. Pravilnika. Dakle, zahtjev za prijenos broja u nepokretnoj mreži se ne unosi u CABP u roku od 1 radnog dana. Isto je propisano upravo iz razloga jer je prvo potrebno odraditi pripreme radnje kao što su potvrda zahtjeva za promjenu operatora, veleprodajni zahtjev, dogovor s tehničarem i dr. Bitno je da se u proceduri poštuju ukupni rokovi propisani u čl. 61. Pravilnika.

61	Hrvatski Telekom d.d.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Postupak realizacije prijenosa broja u CABP-u	<p>HT prijedlog Predlažemo brisati stavak 5., 6. i 7. iz članka 59. Ako je pak namjera HAKOM-a uvesti proceduru promjene operatora i u pokretnoj mreži onda predlažemo da stavak 5., 6. i 7. postanu dio članka 56., a razlog odgode u članku 62. stavku 1., točki 1. u tom slučaju predlažemo brisati.</p> <p>Predlažemo izmjenu stavka 14. na sljedeći način: (14) Postojeći operator može iznimno, u slučaju kada je prihvatio zahtjev za prijenos broja, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, otkazati prijenos broja ako se utvrdi zlouporaba korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga kod novog operatora.</p> <p>Obrazloženje: (5., 6., 7.) HT smatra da je dovoljno da se u skladu sa člankom 56. provodi postupak prijenosa broja bez postupka promjene operatora. Pri tome, ako novi operator u postupku prijenosa broja na zahtjevu za prijenos broja nije označio da je korisnik upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, a postojeći operator prilikom obrade zahtjeva za prijenos broja utvrdi postojanje ugovorne obveze, zahtjev za prijenos broja će biti odgođen za maksimalno 5 radnih dana. To je u skladu sa člankom 62. Odgoda prijenosa broja, stavak 1., točka 1. u kojoj je kao razlog odgode naveden upravo taj slučaj. Ističemo da su kontradiktorni članak 56. Postupak promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i članak 59. Postupak realizacije prijenosa broja u CABP-u. U članku 55. je detaljno raspisana procedura za postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži (dobivanje/davanje suglasnosti između novog i postojećeg operatora), dok u članku 56. za pokretnu mrežu nije raspisana procedura za postupak promjene operatora već se navodi da se provodi postupak prijenosa broja sukladno člancima 59. do 63. Međutim, u članku 59. Postupak realizacije prijenosa broja u CABP-u u stavku 5., 6. i 7. se navodi postupak za dobivanje/davanje suglasnosti što zasigurno nije dio postupka prijenosa broja odnosno članka 59., stoga nije jasno je li namjera HAKOM-a bila da se prije postupka prijenosa broja u pokretnoj mreži provede i postupak promjene operatora ili je došlo do greške prilikom pisanja Prijedloga Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.</p> <p>(14) CABP funkcionalnost dopušta postojećem operatoru otkazati prijenos, stoga pretpostavljamo da je HAKOM imao namjeru Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga regulirati takvu mogućnost za postojećeg operatora, a ne za novog operatora jer novi operator ne prihvata zahtjev već je to radnja postojećeg operatora.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Odbija se dio koji se odnosi na izmjenu čl. 59. st. 5., 6. i 7. Predmetnim stavcima propisan je postupak koji su operatori dužni provesti u slučaju da korisnik nije označio u Zahtjevu za promjenu operatora da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze a radi se o promjeni operatora u pokretnoj mreži. Naime ista takva obveza propisana je i za postupak u nepokretnoj mreži, međutim u nepokretnoj mreži će se isto odraditi prije samog prijenosa broja odnosno u fazi koja prethodi prijenosu broja, a koji postupak se provodi u B2B sučelju. Slična obveza propisana je trenutnim čl. 16. Pravilnika o prenosivosti broja (NN br. 24/15, 71/16, 124/19 i 76/22) uz modifikaciju da je sad postupak raspisan i usklađen s postupkom u nepokretnoj mreži. Čl. 62. Odgoda prijenosa broja propisan je krajnji rok koliko odgoda može trajati ukoliko korisnik nije označio u Zahtjevu za promjenu operatora da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze. Čl. 59. st. 5., 6. i 7. samo je razrađen postupak koji se odvija unutar tih 5 dana. Dodatno se naglašava da je ovim Pravilnikom spojen 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) i Pravilnik o prenosivosti broja (NN br. 24/25, 71/16, 124/19 i 76/22) te je postojeći postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži i postupak prijenosa broja izmjenjen na način da je uveden jedinstven obrazac Zahtjev za promjenu operatora iz Dodatka 2. Time je i uveden i pojam promjene operatora u pokretnoj mreži koji da sada nije postojao. Sam postupak promjene operatora u pokretnoj mreži se u stvarnosti sastoji samo od postupka prijenosa broja, kako je i definirano u čl. 56. Pravilnika dok u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži, prijenosu broja (ako postoji u konkretnom slučaju) prethodi postupak u B2B sučelju.</p> <p>Prihvata se prijedlog koji se odnosi na izmjenu čl.59. st.14. Pravilnika. na način da sada glasi:</p> <p>"(14) U slučaju prihvatanja zahtjeva za prijenos broja, iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, novi operator može otkazati odnosno postojeći operator može odbiti Zahtjev za prijenos broja ako se utvrdi zlouporaba korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga kod postojećeg operatora."</p>
62	Telemach Hrvatska d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Rokovi za prijenos broja	<p>Predlažemo u stavku 1. ovog članka definirati da prijenos u mobilnoj mreži, ne može trajati dulje od 1 radnog dana. Smatramo da ne postoji nikakav opravdani razlog da prijenos broja u mobilnoj mreži traje 3 radna dana, odnosno isto koliko i u fiksnoj mreži u kojem je sami postupak kompliciraniji, a realizacija prijenosa broja često ovisna i o veleprodajnoj realizaciji.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Izmijenjen je rok u članku 61. na način da postupak prijenosa broja u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 2 radna dana od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz CABP bazu. Ovom izmjenom obuhvaćena je i nepokretna mreža radi ujednačenosti postupanja kroz CABP. Predmetni rok nije vezan za realizaciju veleprodaje budući da je u članku 59. stavka 2. propisano da u slučaju prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, novi operator unosi podatke u CABP imajući u vidu rokove za realizaciju prijenosa broja iz članka 61. ovoga Pravilnika, dakle operator u nepokretnoj mreži neće upisivati zahtjev u CABP prije nego realizira veleprodaju. Radi predmetne izmjene bilo je potrebno izmijeniti rok i u članku 59. stavku 2.</p>
63	A1 Hrvatska d.o.o.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Odgoda prijenosa broja	<p>U članku 62. stavak 1. točka 4. i stavak 3. molimo pojasniti ovaj proces. Trenutno u CABP-u kod odgode zahtjeva nije moguće poslati informaciju poput informacije o punom VPN nizu te smatramo da bi to bio preduvjet za uspostavu ovakvog procesa. Opreza radi, smatramo da bi se sve informacije trebale razmjenjivati putem CABP-a, bez dodatne komunikacije email-om.</p>	Prihvata se	<p>Odgovor kao pod točkom 64.</p>
64	Hrvatski Telekom d.d.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Odgoda prijenosa broja	<p>HT prijedlog: Predlažemo brisati točku 4. iz stavka 1. i dodati istu u članak 63. Odbijanje prijenosa broja. Isto tako predlažemo brisati stavak 3. i dodati isti u članak 63. Odbijanje prijenosa broja</p> <p>Obrazloženje: Ako u zahtjevu za prijenos broja u pokretnoj mreži nisu navedeni svi brojevi unutar VPN serije, takav zahtjev ne može biti odgođen, već odbijen, a uz razlog odbijanja je postojeći operator obavezan navesti sve brojeve koji nedostaju u VPN seriji. Razlog tome je što se radi o nepotpunom zahtjevu koji ne sadrži sve brojeve za prijenos i kao takav ne prolazi validacije u LBPB postojećeg operatora, stoga je u takvom slučaju moguće jedino odbijanje zahtjeva, a novi operator tada treba unijeti novi zahtjev sa ispravnom numeracijom za prijenos.</p>	Prihvata se	<p>Prijedlog se prihvaća. Briše se tč. 4. iz st. 1. te st. 3. iz čl. 62. te se dodaju u čl. 63. Odbijanje prijenosa broja.</p>

65	Hrvatski Telekom d.d.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Odbijanje prijenosa broja	<p>HT prijedlog: Predlažemo u CABP-U omogućiti i u Prijedlog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga dodati nove razloge odbijanja u stavku 1.:</p> <p>x. ako se realizacija zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži traži na FTTH tehnologiji pristupa, a telefonski broj za koji se traži prijenos je na bakrenoj pristupnoj mreži</p> <p>y. ako se realizacija zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji traži po bakrenoj pristupnoj mreži, a telefonski broj za koji se traži prijenos je na FTTH tehnologiji pristupa</p> <p>Obrazloženje :</p> <p>x. Ako se uz zahtjev za prijenos broja koji je aktivan na bakrenoj pristupnoj mreži traži aktivacija veleprodajne usluge na FTTH tehnologiji pristupa, tada se radi o potpuno novom uključanju veleprodajne usluge na novom korisniku. U tom slučaju se ne mogu uskladiti realizacije oba zahtjeva iz razloga što je nemoguće unaprijed definirati točan datum realizacije veleprodajne usluge koja može potrajati i oko godinu dana ukoliko se radi o neizgrađenoj mreži, ili je potrebno proširenje mreže ili se ne mogu unaprijed predvidjeti sve situacije u dijelu potrebnih dozvola i/ili suglasnosti za radove i slično, pa se rokovi za potvrdu tehničkih mogućnosti i realizaciju veleprodajne usluge ne mogu uskladiti sa rokovima za odgovor na zahtjev za prijenos broja (članak 59., 62. i 63.) i rokovima za prijenosa broja (članak 61.). U tim slučajevima novi operator bi trebao otvoriti zahtjev za novo uključanje veleprodajne usluge i po realizaciji uključanja veleprodajne usluge zatražiti prijenos broja sa trajnim isključenjem postojećih usluga u skladu sa rokovima realizacije prijenosa broja.</p> <p>y. Ako se uz zahtjev za prijenos broja koji je aktivan na FTTH tehnologiji pristupa traži aktivacija veleprodajne usluge po bakrenoj pristupnoj mreži, tada se radi o potpuno novom uključanju veleprodajne usluge na novom korisniku. U tom slučaju se ne mogu uskladiti realizacije oba zahtjeva iz razloga što je nemoguće unaprijed definirati točan datum realizacije veleprodajne usluge koja može potrajati i duže od planiranog zbog potrebnih dozvola i/ili suglasnosti za radove i slično, pa se rokovi za potvrdu tehničkih mogućnosti i realizaciju veleprodajne usluge ne mogu uskladiti sa rokovima za odgovor na zahtjev za prijenos broja (članak 59., 62. i 63.) i rokovima za prijenosa broja (članak 61.). U tim slučajevima novi operator bi trebao otvoriti zahtjev za novo uključanje veleprodajne usluge i po realizaciji uključanja veleprodajne usluge zatražiti prijenos broja sa trajnim isključenjem postojećih usluga u skladu sa rokovima realizacije prijenosa broja.</p>	Ne prihvaća se	Prijedlog nije jasan. Smatramo da u CABP sustavu postoje adekvatne mogućnosti za odbijanje zahtjeva.
66	Hrvatski Telekom d.d.	V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA, Odbijanje prijenosa broja	<p>HT prijedlog: Predlažemo brisati točku 3. stavka 1. i istu dodati u članak 62. Odgoda prijenosa broja.</p> <p>Predlažemo u CABP-u omogućiti dodatni razlog odbijanja i izmijeniti tekst točke 6. stavka 1. na sljedeći način: 6. ako postoji tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenosa broja,</p> <p>Predlažemo u CABP-u omogućiti dodatni razlog odbijanja i izmijeniti tekst točke 8. stavka 1. na sljedeći način: 8. ako je povučen zahtjev za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži, ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenosa broja,</p> <p>Obrazloženje: 3. Smatramo da nije opravdano prekinuti zahtjev za prijenos broja sa odbijanjem od strane postojećeg operatora ako je novi operator unio zahtjev sa rokom prijenosa broja kraćim od 3 radna dana. Funkcionalnost koju koristimo u praksi je odgoda zahtjeva što smatramo primjerenijom metodom u postupku prijenosa broja.</p> <p>6. Uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge Fiber Access moguće je zatražiti i uslugu prijenosa broja, stoga predlažemo da se u Prijedlogu Pravilnika izmjeni točka 6. kako je predloženo, te kroz CABP omogući dodatni razlog odbijanja koji se odnosi na uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži.</p> <p>8. Uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge Fiber Access moguće je zatražiti i uslugu prijenosa broja, stoga predlažemo da se u Pravilniku izmjeni točka 8. kako</p>	Djelomično se prihvaća	<p>HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a o brisanju tč. 3. iz st. 1. čl. 63. i dodavanje iste u čl. 62. Odgoda prijenosa broja. Novi operator prilikom podnošenja zahtjeva za prijenos broja i postojeći operator prilikom obrade zaprimljenog zahtjeva moraju poštivati propisane rokove za prijenos broja iz čl. 61. Pravilnika i čl. 59. st. 4., osim u slučajevima iz čl. 59. st. 12. kada prijenos broja mora biti odrađen u najkraćem roku putem predviđene CABP funkcionalnosti.</p> <p>HAKOM prihvaća izmjenu teksta čl. 63. st. 1. tč. 6. i tč. 8. kako je predloženo.</p>

67	Hrvatski Telekom d.d.	VI. JAVNI IMENIK I SLUŽBA DAVANJA OBAVIJESTI O KORISNICIMA, Obveze operatora brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga	<p>HT prijedlog: Predlažemo izmijeniti stavak 2. na sljedeći način: (2) Operatori brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga moraju ovlaštenom davatelju sveobuhvatnog javnog imenika, osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika omogućiti pristup svim podacima o krajnjim korisnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku, u skladu s načelima objektivnosti, nepristranosti, transparentnosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u opsegu definiranom u stavku 4. ovog članka, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u stavku 5. i 6. ovog članka.</p> <p>Predlažemo u stavak 4. dodati točku 4. na sljedeći način: (4) Podaci o krajnjim korisnicima koje je operator obavezan dostaviti davatelju sveobuhvatnog javnog imenika su sljedeći : 1. ime i prezime ili naziv za pravnu osobu, 2. telefonski broj ili brojeve krajnjih korisnika, 3. adresu krajnjeg korisnika, 4. OIB pravnih osoba.</p> <p>Obrazloženje: (2) Stavkom 2. predviđena je obveza dostave podataka prema ovlaštenom davatelju sveobuhvatnog javnog imenika, no ne postoji ista obveza i prema osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika, a ista formulacija se ponavlja i u stavcima 6. i 8. istog članka. Prijedlog ove odredbe nije u skladu sa člankom 158. stavkom 1. i stavkom 9. Zakona o elektroničkim komunikacijama: st.1.: „Svi krajnji korisnici imaju pravo dati privolu za upis svojih podataka u javni imenik. Ti podaci dostupni su osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima, te osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika, u skladu s odredbama stavka 9. ovoga članka.“ st.9: „Operatori brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga obvezni su, u svrhu ostvarivanja dostupnosti podataka iz javnih imenika, udovoljiti svim opravdanim zahtjevima krajnjih korisnika, osoba koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osoba koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika, za dostavu podataka o krajnjim korisnicima u prikladnom obliku, u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti, nepristranosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti.“ Iz tog razloga predlažemo uskladiti tekst Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama.</p> <p>(4) U svakodnevnom radu uočeno je da kod dostave podataka operatori dostavljaju nepotpune ili skraćene nazive pravnih osoba, vrlo vjerojatno uslijed nemogućnosti upisa više od određenog broja znakova u sustavima operatora. To dovodi do poteškoća u pripremi podataka i potrebi dodatne provjere upisa pravne osobe u sudski registar. U pojedinim slučajevima kada se podaci ažuriraju, a izmjene budu nepotpuno dostavljene, dolazi do pogrešne i dvostruke objave podataka</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Imajući u vidu izmjenu definicije pojma „osobe koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika“ te usklađenje s čl. 158. st. 9. Zakona, prihvaćamo komentar na način da čl. 69. st. 2. sada glasi:</p> <p>(2) Operatori brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga moraju osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika omogućiti pristup svim podacima o krajnjim korisnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku, u skladu s načelima objektivnosti, nepristranosti, transparentnosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u opsegu definiranom u stavku 4. ovog članka, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u stavku 5. i 6. ovog članka.</p> <p>Neovisno o operativnim poteškoćama kod pripreme podataka koje se dostavljaju od operatora, smatramo da je svaki od operatora dužan voditi evidenciju točnih i potpunih podataka o svojim pretplatnicima. Eventualne nesukladnosti mogu se rješavati pojedinačnim upitima između operatora odnosno dodatnim provjerama, ali ne vidimo osnove da se OIB pravnih osoba propiše kao nužni podatak za razmjenu između davatelja javnih imenika i operatora.</p>
68	Hrvatski Telekom d.d.	VI. JAVNI IMENIK I SLUŽBA DAVANJA OBAVIJESTI O KORISNICIMA, o brojevima krajnjih korisnika	<p>HT prijedlog: Predlažemo brisati točku 2. iz stavka 1., izmijeniti tekst i izdvojiti ga u novi stavak kako slijedi: x. Davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika može osigurati krajnjim korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o krajnjem korisniku i slanjem kratke tekstualne poruke na pripadajući kratki kod, a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj koja nudi mogućnost slanja tekstualnih poruka.</p> <p>Obrazloženje: Predviđena je obveza stavka 1. da davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika mora osigurati krajnjim korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o krajnjem korisniku i putem govornog poziva i putem SMS poruke i putem interneta. To je u suprotnosti sa člankom 158. stavkom 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama (ZEK), prema kojem služba informacija putem SMS poruke nije obvezna ukoliko se ista omogućuje korisnicima putem govornog poziva. Smatramo da tekst Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga treba biti usklađen sa ZEK-om te da ne bi smio derogirati odredbe ZEK-a.</p>	Prihvaća se	<p>S obzirom da je postojeća odredba Pravilnika propisivala obvezu sva tri kanala komunikacije, radi dosljednog usklađenja s odredbom čl.158. st.8. Zakona, komentar se prihvaća tako da čl. 71. st. 1. točka 2. Pravilnika glasi:</p> <p>(1) Davatelj usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika mora osigurati krajnjim korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o krajnjem korisniku, brzo i djelotvorno pretragom imenika svih krajnjih korisnika, u bilo kojem trenutku:</p> <p>1. pozivanjem pripadajućeg kratkog koda (118xx), a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj ili slanjem kratke tekstualne poruke na pripadajući kratki kod, a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj koja nudi mogućnost slanja tekstualnih poruka, 2. pristupom internetskoj stranici, bez naknade.</p>

69	Telemach Hrvatska d.o.o.	VII. OPĆE OVLAŠTENJE, Prikaz pozivajućeg broja	<p>Problem tzv. spoolinga već duže vrijeme opterećuje korisnike i operatore te iz navedenog razloga pozdravljamo uvođenje ove izmjene Pravilnika.</p> <p>Međutim, smatramo da operatorima ne treba nametati obvezu blokiranja poziva već im samo putem pravilnika ostaviti tu mogućnost (riječi obvezni su zamijeniti riječju mogu).</p> <p>Iako i HAKOM prepoznaje zahtjevnost implementacije potrebnih tehničkih rješenja te predviđa odgodu primjene do 1. listopada 2024. godine, smatramo kako je upravo uzimajući u obzir kompleksnost te vremensku dimenziju koju je u ovom trenutku nemoguće sa sigurnošću predvidjeti, potrebno predmetni rok za primjenu odgoditi za dodatnih 6 mjeseci od trenutno predviđene.</p> <p>U skladu s time predlažemo da odredba iz prijelaznih i završnih odredbi glasi:</p> <p>Obveze operatora iz članka 76. st. 2 ovoga Pravilnika stupaju na snagu kada operatori osiguraju tehničko rješenje za izvršenje istih, a najkasnije do 1. travnja 2025. godine.</p> <p>Dodatno, smatramo da je radi pravne sigurnosti potrebno dodatno pojasniti pojedine odredbe stavka 2 članka 76. kako niže navodimo.</p> <p>U točki 1. dodatno pojasniti i raspisati uvjete za blokiranje poziva, a s obzirom da je s ITU-T preporuka E.157 vrlo općenita.</p> <p>U točki 2. posebno naznačiti da se blokiranje ne odnosi na promet koji se tranzitira putem inozemnog tranzitnog operatora ako je isti započeo u RH.</p> <p>U točki 3. dodatno propisati obvezu operatora da međusobno razmjenjuju podatke o korisnicima koji se odnose na to nalaze li se njihovi korisnici u roamingu jer je razmjena navedenih podataka nužna radi izvršenja provjere, a sve kako bi operatori imali valjanu osnovu za razmjenu podataka sukladno GDPR-u. Također predlažemo preformulirati točku 3. na način da se propiše obveza blokade poziva ako se utvrdi da se korisnik ne nalazi u roamingu umjesto obveze da se pozivi propuštaju tek kada se potvrdi da je korisnik u roamingu, a sve iz razloga što se informacija o tome je li korisnik u roamingu možda neće moći pribaviti (ovisno o tehničkoj mogućnosti) u samom trenutku prvog pozivanja na bi se moglo dogoditi da se, sukladno predloženoj odredbi, ne proupi poziv korisnika koji se zaista</p>	Djelomično se prihvaća	<p>Ne prihvaćaju se dijelovi za izmjenu obveze načina primjene predmetne odredbe kao i produljenje primjene predmetne odredbe.</p> <p>Nadalje HAKOM smatra da nema potrebe pojašnjavati tč. 1. u Pravilniku već je dovoljno jasno opisano u ITU-T preporuci E.157, a koje je na tragu dogovora operatora iz srpnja 2016. kada su usuglašeni kriteriji utvrđivanja ispravnosti EU/EEA A broja. Kriteriji su: A broj mora biti vidljiv, ispravan i potpun odnosno ne smije biti skriven, izmijenjen ili skraćen.</p> <p>Izmjena tč. 2. se ne prihvaća, jer nema opravdanog razloga usmjeravanja nacionalnog prometa preko međunarodnih ruta.</p> <p>Točka 3. je preformulirana na predloženi način kako bi se osigurala da se u opravdanim privremenim slučajevima operator može bez potvrde propustiti poziv. Dodatno napominjemo kako točka 3. podrazumijeva obvezu operatora da međusobno razmjenjuju podatke o korisnicima koji se odnose na to nalaze li se njihovi korisnici u roamingu jer samo uz razmjenu navedenih podataka između operatora je istu moguće implementirati.</p>
70	A1 Hrvatska d.o.o.	IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Stupanje na snagu Pravilnika	<p>U članku 85. predlažemo izmijeniti stavak 1. tako da glasi: (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. prosinca 2023.</p> <p>Obrazloženje: Nastavno na komentare pojedinih odredaba Prijedloga Pravilnika predlažemo izmijeniti članak 85. stavak 1. Prijedloga Pravilnika kako bi se odredilo stupanje na snagu Pravilnika do 1. prosinca 2023. godine, budući da veliki dio odredaba Prijedloga Pravilnika zahtijeva prilagodbu sustava i poslovnih procesa operatora, kao i korisničke dokumentacije te je stoga potrebno dulje vrijeme za početak primjene Pravilnika.</p> <p>U članku 85. predlažemo dodati novi stavak 3. koji glasi: (3) Obveze operatora iz članka 33. stavka 2. točke 2. i 3. ovoga Pravilnika stupaju na snagu 28. lipnja 2025. Stavak 3. do 5. postaju stavci 4. do 6.</p> <p>Obrazloženje: Obveze koje su propisane Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima pristupačnosti za proizvode i usluge (SL L 151,7.6.2019.) bit će preuzete u hrvatsko zakonodavstvo donošenjem Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, a čije stupanje na snagu se predviđa za 28. lipnja 2025. godine. Također, odredbom članka 179. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 76/22.; dalje: ZEK) propisano je da će se pristup krajnjih korisnika s invaliditetom hitnim službama u skladu s člankom 155. stavkom 3. ZEK-a osigurati najkasnije do 28. lipnja 2025., a odgovor na komunikaciju prema hitnim službama u skladu s člankom 155. stavkom 4. ZEK-a najkasnije do 28. lipnja 2027. Kako se u tehničkoj implementaciji radi o iznimno zahtjevnim obvezama, a uzimajući u obzir da su i ZEK-om i Direktivom 2019/882 predviđeni dulji rokovi za početak primjene ovakvih obveza, predlažemo prijelaznim odredbama propisati odgodu njihovog stupanja na snagu.</p> <p>U članku 85. stavak 5. koji postaje stavak 6. predlažemo izmijeniti tako da glasi: (6) Obveze operatora iz članka 76. stavka 2. točke 3. ovoga Pravilnika stupaju na snagu 1. lipnja 2025.</p> <p>Obrazloženje: Zbog kompleksnosti implementacije tehničkog rješenja, potrebe usklađivanja tehničkog rješenja s drugim operatorima i istovremenog puštanja tehničkog rješenja u produkciju molimo produljenje roka za početak primjene odredbe članka 76. stavka 2. točke 3. Prijedloga Pravilnika do 1. lipnja 2025. godine.</p>	Djelomično se prihvaća	<p>U odnosu na prijedlog promjene datuma stupanja na snagu Pravilnika, promijenjen je datum stupanja na snagu Pravilnika na 1. siječnja 2024.</p> <p>Dodana je odgoda primjene za čl. 33. st. 2. tč. 2. i 3.</p> <p>Promjena st. 5. čl. 85. se ne prihvaća, HAKOM smatra da je predloženi rok dovoljan za potrebnu implementaciju.</p>
71	MARE MARTINA C	IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Stupanje na snagu Pravilnika	<p>Poštovani, donosim komentare/prijedloge Iskon Interneta d.d. Članak 85. st. 1. Zbog svih intervencija, prvenstveno u informacijske sustave Iskona, predlažemo da Pravilnik stupi na snagu najranije 1. prosinca 2023.</p>	Prihvaća se	Rok stupanja na snagu Pravilnika promijenjen je na 1. siječnja 2024.
72	Telemach Hrvatska d.o.o.	IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Stupanje na snagu Pravilnika	<p>Obzirom da se ovim Pravilnikom unose mnogobrojne izmjene u odnosu na trenutno važeći Pravilnik, a za čiju implementaciju su potrebna nova tehnička rješenja ili izmjene postojećih jer gotovo svaka izmjena procesa i prava, odnosno obveza, u praksi za operatora znači i potrebnu tehničku provedbu, koja može biti manje ili više zahtjevnost, ljubazno molimo da se primjena Pravilnika odgodi barem do 1. siječnja 2024. godine.</p>	Prihvaća se	Rok stupanja na snagu Pravilnika promijenjen je na 1. siječnja 2024.

73	Hrvatski Telekom d.d.	IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE, Stupanje na snagu Pravilnika	<p>HT prijedlog: Predlažemo izmijeniti stavak 1. na sljedeći način: (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. studenog 2023. godine.</p> <p>Obrazloženje: Uzimajući u obzir količinu i zahtjevnost predloženih izmjena, kao i činjenicu da su ljetni mjeseci razdoblje kada radnici koriste godišnji odmor, smatramo da je za provedbu predloženih promjena potrebno barem mjesec dana dulje prijelazno razdoblje od predviđenog.</p>	Prihvaća se	Rok stupanja na snagu Pravilnika promijenjen je na 1. siječnja 2024.
74	A1 Hrvatska d.o.o.	HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI, DODATAK 2.	<p>U Dodatku 2. Prijedloga Pravilnika - Zahtjev za promjenu operatora, usluge u nepokretnoj mreži, predlažemo brisati polje: Korisnik je upoznat da će u roku od 15 dana biti obaviješten o datumu promjene operatora.</p> <p>Obrazloženje: Točan datum promjene operatora nije moguće uvijek definirati u roku od 15 dana jer se u istom roku prvo mora provjeriti tehnička mogućnost usluge, ovisno o potrebi, ugovoriti veleprodajne usluge i ujednačiti rokove, osigurati logistički proces dostave opreme i sl. Osobito ističemo da je uobičajeno da poslovni korisnici traže da se više različitih lokacija realizira istovremeno pa se u slučaju bilo kakvog pomaka termina za jednu lokaciju moraju ponovo uskladiti termini realizacije za ostale lokacije. Pored navedenog, nije jasno koje su posljedice označavanja, odnosno neoznačavanja ovog polja te je li ovo informacija koju bi trebalo razmijeniti putem B2B sučelja. Ako jest, tada je potrebna prilagodba B2B sučelja. U konačnici, operator mora uslugu realizirati najkasnije u roku od 30 dana te nakon proteka tog roka korisnik ima pravo raskinuti ugovor. U praksi se korisnika uvijek pravovremeno obavještava o terminu realizacije te korisnik ima mogućnost zatražiti neki drugi termin ako mu predloženi termin ne odgovara.</p>	Ne prihvaća se	Prijedlog se ne prihvaća. Naime, predmetna obveza obavještavanja korisnika o datumu prijenosa broja nije promijenjena u odnosu na postojeći obrazac. Radi dodatne jasnoće, ista obveza je dodana u članak 52. st. 1. Pravilnika.