

Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga
- **primjedbe**

Čl.6.toč.23.izvješćivanje Komisije o pristupu zadržanim podacima.

- definirati pobliže koja Komisija.
- Napomena: ZEK čl.2. definira „Komisija“= Komisija EU
- Isto čl.27. st.(1)

Čl.7. toč.2.: Pravilnik (kao i Zakon) definira samo „Pretplatnički ugovor“, koji mora propisati prava i obveze davatelja usluge i korisnika.

Upit: korisnik potpisuje samo zahtjev i prema sada postojećoj praksi smatra se da potpisani zahtjev zajedno sa općim uvjetima davatelja usluge čini ugovor o ptp odnosu; to treba biti definirano općim uvjetima davatelja usluge; za sada to nije slučaj kod svih operatora. U toč.3. istog članka Pravilnika, kao niti u tekstu ZEK čl.42., nije ostavljena mogućnost (nije navedeno) da se općim uvjetima može to propisati niti izjednačiti.

Znači li to da se primjenom novog Zakona od 01.07.2008. i ovog Pravilnika ponovo propisuje obvezni postupak (što svakako podržavam): zahtjev, ugovor i nakon toga uključ enje?

Čl.8. Zahtjev za zasnivanje ptp odnosa:

- U toč.4. članka i vezano uz toč.1. su izjednačene pravne i fizičke osobe u smislu osiguranja plaćanja usluga, pa to može biti razlog neprihvatanja postavljenog zahtjeva za zasnivanje ptp odnosa fizičke osobe.
- Primjedba: Ako to nije namjera ovog Pravilnika, trebalo bi u tom smislu razdvojiti obveze fizičkih i pravnih osoba, jer ako su one izjednačene, operator može postaviti zahtjev da fizička osoba mora dostaviti npr. prosjek svojih mjesečnih primanja kako bi dokazala mogućnost osiguranja plaćanja usluga.

Čl.9. Ugovor...

St.(1) i (2):

- definirati početak korištenja „osnovne“ usluge-uključ enje, s obzirom da se u st.2. istog članka definira početak korištenja dodatne usluge na način da je „operator obvezan poslati pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge“.
- Naime, u st.(1) toč.5. traži se da «ugovor osobito mora sadržavati...(toč.5.) vrijeme uspostave priključne točke», što ne znači istovremeno i uključ enje priključka i «osnovne» usluge (pitanje ptp linije, kućne instalacije, terminalne opreme u stanu).
- Ugovor mora osobito sadržavati (toč.4.) «jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža» - podržavam -to čini velik napredak u odnosu na postojeće stanje.
- prijedlog: definirati kriterije za kakvoću za pojedinu vrstu usluge.

St.(3) citat:

- «Pravna ili fizička osoba mora osigurati ispravnu ptp instalaciju i nabaviti tlk terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme, a tlk terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.»
- Prijedlog: Treba navesti na koje se tehničke uvjete i norme odnosi tj. navesti propise ili pravilnik u kojemu su norme navedene, kao i tko izdaje «propisanu izjavu o sukladnosti».

Čl.10. Sklapanje ugovora putem interneta i na daljinu

St.(5) citat:

- «Na ugovore sklopljene na daljinu na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona»
- treba precizirati (a ne ostaviti nedefinirano) da se «na određeni način» primjenjuju odredbe «posebnih» zakona. Zakon o zaštiti potrošača u Glavi VII precizno definira uvjete za ugovore sklopljene na daljinu; npr. u čl.45. ZZP : «potrošač (korisnik) može raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku 7 dana, ne navodeći za to razlog» itd.

Čl.11. Zabranjene odredbe ptp ugovora

St.(1) citat:

-Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koje se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na:.....
- primjedba: nejasno; na što se još odnose? čime je to definirano?

Čl.12. Primjenjivost ptp ugovora

St.(1) Pre-paid korisnik ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji «ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na korisnike post-paid»....

- primjedba: Postojeće cijene pre-paid su skuplje od onih za pretplatnike post-paid. Znači li to da će operatori to morati mijenjati?

Čl.13. Dodjela i promjena ptp brojeva

St.(4) «U slučaju promjene ptp broja operatori javnih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg ptp broja najmanje tri (3) mjeseca od dana obavljene promjene.»

prijedlog:

- dodati novi stavak u kojem se definira da operatori moraju u svakom slučaju izbjegavati promjene ptp brojeva, da ih mogu primijeniti samo iznimno, kada ne postoji ni jedna druga mogućnost, bez obzira radi li se o fizičkoj ili pravnoj osobi pretplatnika.
- Prijedlog: najmanje 6 mjeseci (umjesto najmanje 3 mjeseca)

Čl.16. Privremeno isključenje.....

St.(1) toč.4. Operator može privremeno isključiti ptp terminalnu opremu iz mreže ako utvrdi da je ispunjen uvjet:

4. Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene.....

- dodati: pismene opomene, što je u skladu sa st.(3) istog članka.

Čl.20. Praćenje navika korisnika

.....U slučaju postojanja povoljnijeg cjenovnog paketa za korisnika, operator mora o tome obavijestiti korisnika i u obavijesti osigurati upute kako primijeniti povoljniji cjenovni paket.

- prijedlog: ...operator može o tome obavijestiti korisnika.....
- Dodati: Promjenu cjenovnog paketa operator može izvršiti samo nakon uredno zaprimljenog potpisanog zahtjeva korisnika.

Čl.21. Zaštita od zlouporaba i prijevara.....

St.(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su sukladno Zakonu, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa.....

- dodati:bez naknade, na pismeni zahtjev pretplatnika.....

St.(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos.....

- Prijedlog: Ostaviti mogućnost zabrane određene vrste poziva po pismenom zahtjevu pretplatnika bez obzira na visinu troška u prethodnom računu ili postavljenom ili ne postavljenom limitu.

Čl.23. Prigovor i traženje naknade

St.(3)Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštom preporučeno putem, dan predaje pošti smatra se.....

- Ispravak: ...preporučenom poštom/pošiljkom.....

St.(9) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom.

- Prijedlog: definirati tko obavještava operatora da je korisnik podnio zahtjev za rješavanje spora Agenciji ili kasnije - pokrenuo sudski spor, tj. nastavlja žalbeni postupak.

Prijedlog:

- dodati u svim točkama rokove za podnošenje prigovora i reklamacije korisnika, kao i za odgovore operatora i Agencije prema odredbama ZEK_a.
- Dodati uputu o pravnom lijeku u odgovoru Agencije.

Glava V. DJELATNOST GRAĐENJA.....

Obveze operatora

Čl. 35. St.(1) Infrastrukturni operator obavezan je u roku devedeset (90) dana od stupanja na snagu ovog Pravilnika Agenciji dostaviti podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i to za:

1. kabelsku kanalizaciju.....

Upit: Kako - kada ne postoji u potpunosti izrađena tehnička dokumentacija?
Jesu li i koje su predviđene sankcije?

Glava VI. USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI

Pravila za postupanje operatora usluga s dodanom vrijednosti

Čl.37. St.(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti će se očitovati Agenciji na obavijest iz stavka 3. ovog članka.....

- Ispravak:iz stavka 2. ovog članka.....

St.(4) Agencija će....., očitovanju operatora iz stavka 4. ovog članka.....

- Ispravak:.....iz stavka 3. ovog članka

Glava VII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Opće odredbe o kakvoći.....

Čl.38.

Primjedba:

- Nisu definirani kriteriji za kakvoću usluge nego samo da su «operatori odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti i usluga koje obavljaju»....., kao i za otklanjanje kvarova i smetnji i da moraju «voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja smetnji i kvarova.»
- Prijedlog: dodati da operatori posebno moraju voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starijih i/ili invalidnih osoba koje žive same u kući ili stanu i sl.

Čl. 42. Objava podataka o kakvoći usluga

St.(3) U postupku provjere objašnjenja operatora....., Agencija može uzeti u obzir parametre koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

Toč.3. očekivanu kakvoću usluge koja je primjerena cjenovnim sustavima za usluge ili koja razlikuju jednu uslugu od druge usluge pod drugim nazivom koju pruža isti operator.

- Primjedba: sasvim nejasno