

**Regulatorna agencija za elektronske komunikacije
i poštanske usluge**

Palmotičeva 2
11000 Beograd

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-01-3400-5/22-3

ДАТУМ: 05-12-2022

Predmet: Mišljenje u okviru javnih konsultacija o Nacrtu pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija



Poštovani,

dana 04.11.2022. godine, Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge („RATEL“) objavila je poziv javnosti da da mišljenje u okviru javnih konsultacija o Nacrtu Pravilnika o parametrima kvaliteta, javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija. Operator Serbia Broadband – Srpske kablovske mreže d.o.o. Beograd, sa registrovanim sedištem na adresi Bulevar Peka Dapčevića 19, Beograd („SBB“) ovim putem dostavlja svoje mišljenje na Nacrt u okviru javnih konsultacija u ostavljenom roku.

U nastavku, navodimo konkretne predloge i zapažanja prema tačkama kako sledi:

Odeljak 3. Nacrta: Način obaveštavanja pretplatnika o ponuđenom kvalitetu i dostupnosti usluga

U odnosu na ovaj deo, želimo da ukažemo na potrebu za usklađivanjem teksta kako u pogledu uslova i mogućnosti da o kvalitetu usluge koji se nudi, pretplatnici budu upoznati i putem opštih uslova, odnosno ponude operatora a ne samo putem ugovora, tako i u pogledu postavljenog roka radi otklanjanja uzroka prekida, na način da:

➤ **U članu 5:**

- stav 3, posle reči ugovoru, dodati odnosno opšte uslove;
- stav 5, treća rečenica, reč pet (5 časova), zameniti sa dvadesetčetiri (24 časa);

Ovim putem ukazujemo na definisanje predmetnog perioda iz prakse Republike Hrvatske, na način da je **Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga**, donetim od strane HAKOM-a Republike Hrvatske u članu 29. stavom 12 između ostalog određeno da:

“Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje”,

dok je stavom 13 između ostalog navedeno da: *Operatori su obvezni otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator je obvezan otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara”*.

Prema svemu iznetom u ovom delu predloga, ovim putem napominjemo da je rok od predloženih 5h postavljen kao isuviše kratak rok, te smo stanovišta da bi predlog od 24h mogao biti prihvatljiv kao razuman.

- stav 6, u ovom delu predlažemo da bi trebalo uzeti u razmatranje predlog da se usled prirode korišćenja interneta razmotri uvođenje peak time termina prilikom obračuna uobičajene brzine, na način kako je to uređeno u dokumentu donetom od strane Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije: **SPLOŠNI AKT o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov u članu 2, stavovi 8 i 14** (čiju kopiju dostavljamo kao prilog ovog dokumenta);
- stav 7, posle reči internetu, dodati odnosno ponudi operatora;
- stav 8, posle reči ugovoru, dodati odnosno opštim uslovima;
- stav 9, posle reči ugovoru, dodati odnosno opštim uslovima;
- stav 11, druga rečenica, posle reči ugovoru, dodati odnosno opštim uslovima.
- nakon stava 11 dodati stav u kojem će biti navedeno da se Obaveštenje iz člana 5 stav 11 u pogledu promene kvaliteta pružanja usluge ne odnosi na pojedinačne slučajeve prijave pretplatnika zbog nepružanja usluge ugovorenog kvaliteta, a sve to kako bi se izbeglo potencijalno pogrešno tumačenje stava 11 u smislu da u slučaju konkretnog odstupanja kvaliteta usluge po prijavi pretplatnika (nesaobraznosti koja traje određeni vremenski period) pretplatnik može raskinuti ugovor pozivajući se na ove odredbe nacрта Pravilnika.



Odeljak 4. Nacrta: Provera postupanja operatora i vršenje merenja i ispitivanja

- U članu 10 (a sve radi sprečavanja potencijalnih zloupotreba prekomernih zahteva za vršenje merenja na adresi kod pretplatnika):

stav 1: definisati metodologiju merenja brzine protoka signala u smislu ograničenja broja izvršenih merenja u određenom vremenskom periodu, odnosno zastupljenosti prigovora pretplatnika, (npr. 20% korisnika na mreži jednog operatora u istog zgradi i sl.).

Smatramo da je neophodno da se jasno definišu pravila koja je potrebno ispoštovati kako bi se merenje sprovedeno od strane korisnika smatralo relevantnim.

Kao primer iz prakse okolnih zemalja, ovim putem ukazujemo na metodologiju definisanu u članu 37 stav 9 iznad pomenutog *Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga*, donetom od strane HAKOM-a Republike Hrvatske, kojim je određeno da: *U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.*

Na osnovu navedenog Pravilnika HAKOM-a, operator A1 Republika Hrvatska je u dokumentu: ***Uvjeti korištenja posebnog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u članu 4 stav 2*** definisao na način da: *“U slučaju podnošenja prigovora, pretplatnik mora priložiti ispisane rezultate mjerenja, koji obuhvaćaju minimalno tri (3) mjerenja provedenih korištenjem Alata, tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Ako mjerenje nije izvršeno dovoljan broj puta u zadanom vremenu, podaci se poništavaju i smatraju se nevažećima”*. U članu 6 istog dokumenta dat je jasan opis preduslova koji moraju biti ispunjeni kako bi se merenje smatralo relevantnim: *“Za provedbu mjerenja pretplatnik koji želi ispitati kakvoću usluge mora osigurati; podrku za Java Runtime Enviroment, tačnost upisanih podataka, žičanu povezanost klijentskog računala sa uređajem koji je izravno spojen na liniju odsutnst ostalih klijentskih računala u lokalnoj mreži, modem na liniji mora biti onaj kojeg je pretplatnik dobio od A1 Hrvatska ili onaj kojeg A1 Hrvatska podržava, stalnu postavku u lokalnoj mreži za cijelu duljinu trajanja mjerenja, administratorska prava na računalu s kojeg se provode mjerenja, ponavljanje mjerenja najmanje tri puta u periodu od pet dana.”* Pored ostalog u navedenom članu je posebno značajno da klijentski računar sa kojeg se izvršava merenje mora imati žičanu povezanost sa terminalnom opremom.

Kao još jedan dobar primer iz prakse okolnih zemalja ovim putem bismo ukazali na član 11. dokumenta ***SPLOŠNI AKT o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov*** u kom se precizno utvrđuju pravila koja moraju biti ispoštovana kako bi se merenje moglo smatrati relevantnim. Ovde je od posebnog značaja stav 3 u kom se jasno naglašava da merni uređaja mora biti povezan žično (putem LAN Ethernet porta) na terminalnu opremu.

Odeljak prilog 1 nacrtu (a u vezi sa članom 5. Nacrta):

- **U tabeli 4. Parametri kvaliteta usluge pristupa internetu i internet usluge u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji pod rednim brojem 8.a i 8b dodati napomene** trenutno važećeg Pravilnika koje su deo Tabele 4. redni broj 8. Protok tako da i za minimalnu vrednost brzine i uobičajeno dostupnu brzinu bude napomenuto da **predviđene vrednosti ne važe za bežični pristup, s tim da ostaje definisano da:**
- *je granica broadband-a 256kbit/s bar u jednom smeru*
 - *parametri navedeni u ovoj tabeli se ne odnose na pristup internetu u mobilnoj komunikacionoj mreži.*

U slučaju da napomene iz trenutno važećeg Pravilnika ne postanu deo novog, želimo da ukažemo na postojanje verovatnoće da će biti podrazumevano da deklarisan brzine treba da budu dostupne i putem WIFI-a (što u određenim slučajevima iz razloga limitacije same WIFI tehnologije ne bi bilo moguće), a samim tim smatramo da bi postojao prostor za zloupotrebu u smislu prekomernih zahteva ka operatorima, što bi dalje samo vodilo u preopterećenost i dovođenje u pitanje održivosti kvaliteta u pružanju samih usluga.

Kao što je prethodno napomenuto dobar primer iz prakse okolnih zemalja, je član 11. stav 3. tačka a iznad pomenutog dokumenta **SPLOŠNI AKT o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov** u kojoj se jasno ukazuje da se relevantnim smatra isključivi merenje izvršeno žičnim putem.

Takođe, u ovom delu teksta, a u vezi sa predloženim izmenama člana 10. Nacrta po pitanju definisanja metodologije merenja, ukazali bismo na to da smatramo neophodnim da pretplatnicima u tekstu Pravilnika bude naznačeno da se sva merenja vrše po metodologiji RATEL-a, putem linka: <https://www.nettest.ratel.rs/sr/wizard>, kao i BEREC-a putem linka: [BoR \(17\) 178: BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology. BEREC. Available online](#)

Obzirom na sve navedeno, predlažemo da RATEL usvoji predložene izmene odnosno dopune, a sve iz napred navedenih razloga.

Prilozi:

- *Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, donetom od strane HAKOM-a Republike Hrvatske*
- *Uvjeti korištenja posebnih alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu operatora A1 Hrvatska*

- SPLOŠNI AKT o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov donetog od strane Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

U Beogradu, dana 02.12.2022. godine

SBB d.o.o. Beograd



Milija Zeković, direktor



PRAVILNIK

O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

- neslužbeni pročišćeni tekst -

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Članak 1.

Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te, između ostaloga, postupanje kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, način i uvjeti obavljanja usluga s posebnom tarifom, uključujući i mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom te suzbijanja prijevera uzrokovanih internetskim pozivnim programima. Sastavni dio ovog Pravilnika čine: obrazac prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, potvrda o primitku prethodne obavijesti, pokazatelji kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pokazatelji kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom.

Članak 2.

Ovaj Pravilnik usklađen je s Direktivom 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 07. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u odnosu na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama) izmijenjenom i dopunjenom Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009.

Pojmovi i značenja

Članak 3.

(1) U smislu ovog Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *dijete*: svaka osoba mlađa od 18 godina,

2. *ICMP*: kontrolni protokol mrežnog sloja,
3. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora, zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
4. *kašnjenje (u jednom smjeru)*: pola vremena (u milisekundama) od vremena koje je potrebno ICMP poruci eho zahtjev/odgovor (Echo Request/Reply) (ping) do važeće IP adrese,
5. *kratki kodovi*: su posebni kraći telefonski brojevi koji se koriste za glasovne i SMS/MMS usluge. Upotrebljavaju se za pristup hitnim službama, uslugama bez posebne tarife i uslugama s posebnom tarifom (npr. usluge od društvenog značaja, usluge davanja obavijesti o informacijama pretplatnika, posebnim uslugama od javnog interesa itd.) Duljina kratkih kodova iznosi od tri do šest znamenaka, a u posebnim okolnostima (kod nedostatnog kapaciteta) može imati i više znamenaka,
6. *mjerna točka*: mjesto do kojeg bilo koji operator može doći bez plaćanja naknada za razmjenu prometa s mjernom točkom,
7. *mrežna geografska dostupnost*: raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske,
8. *mrežni operator (u smislu pružanja usluga s posebnom tarifom)*: operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima,
9. *nepokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja ne obuhvaća pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu,
10. *novi operator*: operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kojem je krajnji korisnik podnio zahtjev za zasnivanjem pretplatničkog odnosa,
11. *odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne dostupne telefonske usluge*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,
12. *odzivno vrijeme službe za korisnike*: „vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,

13. *omjer kvarova po pristupnom vodu*: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na prosječan broj pristupnih vodova u mreži unutar istog razdoblja,
14. *omjer neuspješno prenesenih podataka*: omjer neuspješno prenesenih podataka u odnosu na ukupan broj prenesenih podataka u određenom vremenskom razdoblju,
15. *omjer uspješnih prijava na internet*: omjer uspješnih prijava na internet kada je ispravna pristupna mreža, a operator uredno pruža internetsku uslugu,
16. *omjer neuspješnih MMS poruka*: broj neuspješno isporučenih MMS poruka podijeljen s ukupnim brojem pokušaja slanja MMS poruka,
17. *omjer neuspješnih poziva*: omjer neuspješnih poziva u odnosu na ukupan broj pokušaja poziva u određenom vremenskom periodu,
18. *omjer neuspješnih SMS poruka*: broj neuspješno poslanih/primljenih SMS poruka podijeljen s brojem ukupnih pokušaja primanja/slanja SMS poruka, ali ne uključujući ponovljene i neispravne SMS poruke,
19. *omjer raskinutih veza*: postotni odnos telefonskih poziva koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga, u odnosu na ukupni broj veza,
20. *opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja*: udio zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja kod kojih postoji odstupanje od propisanog postupka u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za prijenos broja,
21. *plaćanje usluga s posebnom tarifom unaprijed*: predstavlja poseban oblik plaćanja usluga kod koje je potrebno unaprijed platiti određeni novčani iznos što omogućuje krajnjem korisniku uporabu usluge na određeno razdoblje (npr. glavne teme dnevnih novina na razdoblje od mjesec dana),
22. *podroban ispis računa*: dokument koji sadrži sve potrebne podatke koji krajnjim korisnicima omogućuju jednostavnu provjeru i kontrolu troškova za određeno vremensko razdoblje. Podroban ispis računa se izdaje u pisanom ili elektroničkom obliku u skladu sa zahtjevom krajnjeg korisnika,
23. *pokretna elektronička komunikacijska mreža*: elektronička komunikacijska mreža koja omogućava uspostavljanje elektroničke komunikacijske veze i u uvjetima fizičkog kretanja korisnika usluga te mreže,
24. *postignuta brzina prijenosa podataka*: brzina prijenosa podataka postignuta između udaljene web stanice i korisničkog računala tijekom preuzimanja određenih testnih datoteka u dolaznom (download) i odlaznom (upload) smjeru,
25. *postojeći operator*: operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji u trenutku podnošenja jedinstvene izjave o

raskidu ugovora krajnjem korisniku pruža jednu ili više elektroničkih komunikacijskih usluga (ili u slučaju korištenja usluge najma korisničke linije ispostavlja račun),

26. *pristupni operator*: operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup javnim komunikacijskim uslugama pa time i usluzi s posebnom tarifom,

27. *radni dan*: dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan, u trajanju od 24 sata,

28. *sukcesivno plaćanje usluga s posebnom tarifom*: predstavlja poseban oblik plaćanja usluga s posebnom tarifom kod koje zahtjev za aktivacijom usluge (npr. putem SMS-a) dovodi do serije uporabe i plaćanja aktiviranih usluga,

29. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa*: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene javne komunikacijske usluge u elektroničkoj komunikacijskoj mreži i ukupnog broja svih izdanih računa za iste usluge,

30. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)*: udio prigovora/pritužbi korisnika unaprijed plaćene usluge koji su nastali zbog prigovora/pritužbi korisnika na ispravnost stanja njegova računa ili zbog naplate,

31. *usluga prijenosa govora putem interneta*: prijenos govora putem javnog interneta koji ne obuhvaća javno dostupnu telefonsku uslugu,

32. *usluga pristupa internetu*: elektronička komunikacijska usluga koja omogućava korisniku pristup internetu,

33. *vrijeme prijenosa MMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja MMS poruke do trenutka zaprimanja istog MMS-a od strane drugog korisnika,

34. *vrijeme prijenosa SMS poruka*: vrijeme koje protekne od trenutka slanja kratke poruke SMS centru do trenutka zaprimanja iste kratke poruke na drugi mobilni uređaj,

35. *vrijeme uklanjanja kvara*: vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara,

36. *vrijeme uspostave internetske usluge*: vrijeme uspostave internetske usluge od trenutka zaprimanja valjanog zahtjeva za uslugu do trenutka realizacije te usluge,

37. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: vrijeme od trenutka zaprimanja valjanog zahtjeva za uslugu od strane operatora do trenutka realizacije te usluge,

38. *vrijeme prijave*: vrijeme od trenutka uspostave veze između testnog računala i testnog servera do trenutka u kojem je prijava uspješno završena.

II. OPĆE OVLAŠTENJE

Prethodna obavijest i početak pružanja usluge

Članak 4.

(1) Prethodna obavijest putem koje operator ili infrastrukturni operator koji namjerava obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga obavještava Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) o početku, promjenama i završetku obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga može se podnijeti u pisanom obliku ili elektronički, putem internetskih stranica Agencije.

(2) Obrazac prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka sastavni je dio ovog Pravilnika i nalazi se u Dodatku 1.

Potvrda

Članak 5.

Agencija će u roku od osam (8) dana od dana zaprimanja potpune prethodne obavijesti provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti iz Zakona za izdavanje potvrde, te ovisno o tome izdati potvrdu iz Dodatka 2. ovog Pravilnika.

Načini i uvjeti iz općeg ovlaštenja

Članak 6.

Operatori ili infrastrukturni operatori obavljaju djelatnost sukladno Zakonu te relevantnim podzakonskim propisima.

III. ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA

Opći uvjeti poslovanja

Članak 7.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju krajnjim korisnicima pružati svoje usluge sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona, objavljenim općim uvjetima poslovanja i cjenovnim sustavima te pretplatničkom ugovoru.

(2) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga proizlaze i moraju biti u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(3) Posebni uvjeti korištenja javnih komunikacijskih usluga moraju sadržavati datum objave, datum od kojeg i do kada se primjenjuju, jasan opis usluge te, ukoliko postoji takvo ograničenje, jasno navedenu količinu prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu.

(4) Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom te moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja i cjenikom iz Zakona, te posebnim propisima. Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se krajnjem korisniku mora pružiti jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.

(5) Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

1. uvjete sadržane u Zakonu i propisima donesenim na temelju Zakona,
2. odredbe o obustavljanju pružanja javne komunikacijske usluge, naplati mjesečne naknade u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, kao i uvjetima raskida ugovora,
3. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa broja iz članka 76. Zakona,
4. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa pretplatničkog ugovora,
5. odredbe o načinu i uvjetima naplate naknada krajnjim korisnicima,
6. odredbe o pravima vezanim uz korištenje univerzalne usluge,
7. odredbe o postupanju prema krajnjim korisnicima ukoliko operator javne komunikacijske usluge nije u mogućnosti pružiti zatraženu uslugu zbog razloga koji se odnose na okolnosti iz područja elektroničke komunikacijske infrastrukture,
8. vrste zabrana i ograničenja u korištenju javnih komunikacijskih usluga koje korisnik može zatražiti, a koje se ne naplaćuju,
9. jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža,
10. naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,
11. način rješavanja sporova,
12. odredbu kojom operator javnih komunikacijskih usluga utvrđuje na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način uvjete korištenja opreme vezane uz pretplatnički odnos, a osobito:
 - uvjete korištenja i povrata opreme nakon prestanka ugovornog odnosa uz posebno navođenje roka za povrat opreme u slučaju postojanja obveze povrata, na način da je krajnji rok za povrat petnaesti (15) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu te da će u slučaju povrata naknada biti stornirana
 - uvjete zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uvjeta korištenja usluge,
13. sadržaj obrasca/obrazaca zahtjeva za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
14. podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora pretplatnika usluga,
15. odredbe o načinu prikupljanja osobnih podataka u svrhu vođenja popisa svih krajnjih korisnika usluga,

16. odredbe o načinu postupanja s osobnim podacima krajnjih korisnika usluga,
17. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga razumljiv krajnjem korisniku, a osobito informacije:
 - o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjima razloga koji dovode do odstupanja,
 - o ograničenjima koja se krajnjim korisnicima mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija, te korištenju usluga koje su zatražili,
 - o dodatnim uslugama,
 - o svim ograničenjima kod pozivanja brojeva za hitne službe u slučaju pružanja usluge prijenosa govora putem javnog interneta.
18. Obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa člancima 33. i 34. Pravilnika,
19. pravu korisnika na probni rok iz članka 33. stavka 2. ovog Pravilnika.

(6) Općim uvjetima poslovanja i pretplatničkim ugovorom pretplatnici moraju biti upozoreni o obvezi poštivanja prava intelektualnog vlasništva.

(7) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni pravovremeno pisanim ili elektroničkim putem obavještavati pretplatnike o promjenama uvjeta pretplatničkih ugovora i njihovom pravu na raskid ugovora sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona i općim uvjetima poslovanja.

(8) Agencija može svojom odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja i posebnih uvjeta korištenja javnih komunikacijskih usluga, ako utvrdi da su u suprotnosti sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(9) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni na internetskim stranicama na kojima nude svoje usluge jasno upućivati na dokument općih uvjeta poslovanja i cjenik. Ukoliko je predviđeno sklapanje i/ili izmjena pretplatničkog ugovora putem interneta, uz uvjete sklapanja ugovora operatori su obvezni korisnike uputiti na uvjete i načine raskida pretplatničkog ugovora, koji uključuju i raskid putem interneta, odnosno raskid elektroničkim putem.

Pretplatnički ugovor

Članak 8.

(1) Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a na osnovi podnjetog potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika i prihvata tog zahtjeva od strane operatora. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja ugovorenih usluga i cjenik usluga.

(2) Pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (npr. popusti, neograničen podatkovni promet, uključene minute razgovora), vremensko ograničenje

ponude i posljedice dosegata tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

(3) U slučaju kada krajnji korisnik za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan krajnjem korisniku na zahtjevu za aktivacijom pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog pretplatničkog ugovora. Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obveza krajnji korisnik će na zahtjevu dobiti i jasnu informaciju da ista predstavlja samostalnu obvezu koja se u slučaju raskida posebno naplaćuje.

(4) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa fizičke ili pravne osobe, krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora iz stavka 1. ovog članka. Prilikom zaprimanja zahtjeva krajnjeg korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga će korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove pretplatničkog ugovora, ili će ga, uz suglasnost korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora na internetskoj stranici operatora, korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

(5) Po primitku zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga će u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora dostaviti korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem, pri čemu je prihvatljiv način obavještanja koji mora biti pouzdan i dokaziv.

(6) Ukoliko operator u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu ili obavijest iz stavka 5. ovog članka u roku od petnaest (15) dana, korisnik ima pravo jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

(7) Prihvatom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u roku od trideset (30) od dana sklapanja pretplatničkog ugovora s korisnikom realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 67. stavcima 1., 2., 3., 4., 5. i 6. ovog Pravilnika. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(8) U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge operatora ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, ili preseljenja pretplatničke linije, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 1.-7. ovog članka, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog pretplatničkog ugovora.

(9) Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati:

1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva,
2. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,
3. sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme trajanja ugovorne obveze i nakon njenog isteka,
4. obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (pretplatnički ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu),
5. trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga korisnik ili operator ne raskine,
6. adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,
7. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge,
8. adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada ugovara usluge pristupa internetu,
9. pravo na probni rok korištenja usluge u slučaju ugovaranja usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick),
10. za pretplatničke ugovore za uslugu širokopojasnog pristupa internetu, minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(10) Operator je obvezan pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

(11) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne komunikacijske usluge. Operator je obvezan prihvatiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka ako podnositelj zahtjeva pruži, temeljem posebnog zahtjeva operatora odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

1. osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za korištenje usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),
2. osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,
3. prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane operatora,

4. ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluge.

(12) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovog članka ukoliko je isti podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

(13) Operator je obavezan odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio privremeni pretplatnik iz članka 14. ovog Pravilnika.

(14) Operator može u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za neprihvatanje zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka ukoliko su ti razlozi u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(15) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez da je krajnji korisnik sam poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, operator može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika.

(16) Pravna ili fizička osoba obvezna je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da korisnik nema ispravnu pretplatničku instalaciju, usluge se neće realizirati te korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora ali je obavezan nadoknaditi operatoru trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.

(17) U slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obavezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

(18) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju kupnje uređaja isključivo za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid). Operator je obavezan na zahtjev korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja, bez naknade u roku od pet (5) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

(19) Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona.

(20) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator je obavezan obavijestiti pretplatnika usluge pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti

bez naknade, osim u slučaju članka 33. stavka 2. ovog Pravilnika. Obavještanje pretplatnika pisanim putem uključuje i obavještanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je pretplatnik dao svoj pristanak.

(21) Na ugovore sklopljene na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostora operatora na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona.

(22) Operator koji pruža uslugu samostalnog pristupa internetu u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je obavezan na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, svim promidžbenim aktivnostima i ponudama (ne odnosi se na TV i radio reklame) za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti ograničenja u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu.

Sklapanje ugovora na daljinu

Članak 9.

(1) Ugovor sklopljen putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga sklapa ugovor, mora najmanje sadržavati podatke o:

- uvjetima potrebnim za ispunjavanje zahtjeva za sklapanje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatora,
- obliku u kojem će ugovor biti dostupan korisniku usluga,
- načinu identifikacije i ispravljanja pogrešaka prije slanja zahtjeva za sklapanje ugovora,
- uvjetima korištenja usluge i cjeniku koji moraju biti dostupni korisniku usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati,
- vrsti elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara i nazivu odabrane tarife,
- cijeni elektroničke komunikacijske usluge,
- cijeni terminalne opreme i njezine dostave,
- uvjetima plaćanja,
- trajanju ugovora.

(2) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja operatora je obvezna u telefonskom razgovoru korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti:

- da pretplatnički ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati pretplatnik, odnosno korisnik unaprijed plaćene usluge,
- da korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- da korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi pretplatnički ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
- da korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno

posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,

- snima li se razgovor i u koje svrhe,
- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

(3) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator je obavezan korisniku bez odgode dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita, a koja osobito mora sadržavati:

- uvodnu obavijest kojom se korisnika obavještava da je na određeni datum i na koji način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora i s kojim operatorom, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora daljinskim putem, za valjanost kojeg je potrebno da korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti i na koje načine može potvrdu dostaviti, a sve sukladno odredbi posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača,
- informacije o vrsti ugovorene javne komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife,
- informacije o dokumentima koji čine pretplatnički ugovor te gdje ih korisnik može zatražiti i pogledati,
- informaciju o trajanju ugovora,
- informaciju o trajanju i posljedicama isteka promotivnog razdoblja, ukoliko ga ima, kao i načinima otkazivanja ugovorene usluge prije isteka promotivnog razdoblja,
- jasno istaknutu naznaku da pretplatnički ugovor nije sklopljen dok korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti,
- jasno naveden rok za raskid pretplatničkog ugovora sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- informaciju o načinima na koje korisnik može podnijeti zahtjev za raskid ugovora, koji uključuju i raskid elektroničkim putem te putem telefona, kao informaciju o podacima koji su potrebni za realizaciju raskida,
- kontakt broj na koji se korisnik može obratiti ukoliko ima dodatnih pitanja u svezi ugovorene usluge,
- sve informacije iz obrasca zahtjeva sukladno članku 8. stavku 4. ovog pravilnika,
- informaciju da u slučaju povrata robe (uređaja), korisnik mora u roku 90 dana od povrata robe (uređaja) dostaviti operatoru podatke (broj računa, adresu za poštansku uputnicu) temeljem kojih mu operator može izvršiti povrat plaćenog iznosa, a protekom kojeg operator neće biti odgovoran za neizvršavanje povrata novčanih sredstava.

(4) Operator je obavezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto operatora, odnosno adresu sjedišta podružnice ili poslovnice za korisnika koji je pravna osoba. Operator 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.

(5) Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora iz stavka 3. ovog članka, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora. Operator potvrdu sklapanja ugovora može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu korisnik mora biti jasno obaviješten u samoj obavijesti o sklapanju ugovora iz stavka 3. ovog članka.

(6) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg pretplatničkog ugovora niti vrsta ugovorene komunikacijske usluge, operator 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 korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

(7) Operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga i to prilikom sklapanja ugovora putem internetske stranice operatora, prilikom telefonskog razgovora, kao i prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora

Članak 9.a

(1) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

(2) Obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora mora sadržavati sve informacije sukladno članku 8. stavku 4. ovog pravilnika, kao i posebno istaknutu obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora.

(3) U slučaju potpisivanja elektronskog obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, primjenjuju se odredbe članka 9. ovog pravilnika, koje se odnose na sadržaj potvrde o sklopljenom ugovoru uz mogućnost dostave potvrde, kao i obrasca zahtjeva u elektroničkom formatu na adresu elektroničke pošte koju je korisnik naveo u elektronskom obrascu zahtjeva.

(4) Ukoliko se korisniku nakon sklapanja ugovora dostavlja uređaj, operator je obvezan isti dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba. Operator javne komunikacijske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može uređaj potreban za pružanje usluge poslati na adresu različitu od kućne adrese korisnika, odnosno adrese sjedišta za korisnika koji je pravna osoba.

Nepoštene odredbe pretplatničkih ugovora

Članak 10.

Pretplatnički ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu pretplatnika. Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na:

1. mogućnost naplate ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,
2. uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih komunikacijskih usluga, osim u slučaju iz članka 24. stavka 2. ovog Pravilnika,
3. mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida pretplatničkog ugovora, ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka,
4. mogućnost odbijanja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana,
5. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika.

Primjenjivost pretplatničkih ugovora

Članak 11.

(1) Odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na pretplatnike javnih komunikacijskih usluga koji obavljene usluge plaćaju po ispostavljenom računu (*post-paid*), na odgovarajući način primjenjuju se na krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju za obavljene javne komunikacijske usluge (*pre-paid*).

(2) Prava i obveze iz općih uvjeta poslovanja jednako se primjenjuju na fizičke i pravne osobe.

Dodjela i promjena pretplatničkih brojeva

Članak 12.

(1) Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa operator javnih komunikacijskih usluga dodjeljuje pretplatniku pretplatnički broj (sekundarna dodjela) iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila operatoru javnih komunikacijskih usluga primarnom dodjelom.

(2) U slučaju izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja kojom se pretplatniku, u skladu sa Zakonom, mijenja pretplatnički broj, pretplatnik nema pravo na nadoknadu troškova.

(3) U slučaju promjene pretplatničkog broja operatori javnih komunikacijskih usluga moraju, u pisanom obliku, o toj promjeni obavijestiti pretplatnika čiji se broj mijenja, i to najmanje šezdeset (60) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik pravna osoba, odnosno najmanje trideset (30) dana prije obavljene promjene ako je pretplatnik fizička osoba.

(4) U slučaju promjene pretplatničkog broja, osim promjene pretplatničkog broja na zahtjev pretplatnika, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg pretplatničkog broja najmanje tri (3) mjeseca od dana obavljene promjene.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju omogućiti krajnjim korisnicima svojih usluga, na njihov zahtjev, da neovisno o promjeni operatora zadrže broj koji im je bio dodijeljen u javnoj telefonskoj mreži, u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

Prijenos pretplatničkog ugovora

Članak 13.

(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan prijenos izvršiti u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Operator javnih komunikacijskih usluga će izvršiti prijenos iz stavka 1. ovog članka u nepokretnoj mreži, ako se novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

(2) Nakon prijena pretplatničkog ugovora, prethodni pretplatnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijena, a za obveze nastale od trenutka prijena postaje odgovoran novi pretplatnik.

Privremeni pretplatnik

Članak 14.

(1) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni pretplatnik.

(2) Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni pretplatnik.

(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora je obavezan obavijestiti svog pristupnog operatora. Nakon što operator zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora obavezan je prava i obveze iz pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme

Članak 15.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može omogućiti, na zahtjev krajnjeg korisnika usluga, privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, zajedno s pripadajućim pretplatničkim instalacijama te uporabu javnih komunikacijskih usluga, u slučaju posebnih ili izvanrednih događaja, a osobito prigodom većih i/ili važnijih javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, gospodarska, kulturna i vjerska okupljanja i proslave, sportske priredbe i sl.).

(2) Krajnji korisnik usluga iz stavka 1. ovog članka podnosi pisani zahtjev za privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme operatoru javnih komunikacijskih usluga s podrobnim obrazloženjem.

(3) Cijena usluge privremenog uključanja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora.

Privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme

Članak 16.

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga može privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

1. neispravnost pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme,
2. pretplatnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je pretplatnik upozoren pisanim putem,
3. pretplatnik je uklonio postojeću/instaliranu mrežnu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,

4. obavljanje radova u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, na koju je priključena pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema, u trajanju kraćem od tri dana – do završetka tih radova,
5. pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona,
6. temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga može izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže ukoliko postoji sumnja na zlouporabu korištenja usluge, pri čemu u općim ili posebnim uvjetima korištenja usluge uvjeti privremenog isključenja moraju biti jasno propisani. Ukoliko količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje zbog zlouporabe ugovorene tarife i/ili opcije, navedena količina mora biti jasno propisana u posebnim uvjetima korištenja usluge., na način da se navedu koje situacije te koja količina ostvarenog prometa predstavlja razlog za privremeno isključenje.

(4) Operator je obavezan u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže zbog nepodmirenih dugovanja najmoprimca ili zakupnika obavijest o privremenom isključenju pretplatničke terminalne opreme poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmoprimca ili zakupnika.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog članka operator ne smije trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, operator je obavezan pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca ili zakupodavca, a s kojim postupkom je najmodavac ili zakupodavac upoznat putem zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz pretplatničkog odnosa na najmoprimca ili zakupnika.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora. Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža moraju obavijestiti pretplatnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog članka.

(7) Operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz

javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri (3) mjeseca. Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan privremeno isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. U općim uvjetima poslovanja operatora može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika.

(8) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz stavka 7. ovoga članka pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(9) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan u svojim općim uvjetima poslovanja jasno navesti uvjete i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme.

(10) Cijena usluge ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora, pri čemu cijena ne smije biti veća od cijene ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika.

(11) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključenja.

Prestanak pretplatničkog ugovora

Članak 17.

(1) Pretplatnički ugovor prestaje:

1. raskidom,
2. smrću pretplatnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja pretplatnika koji je pravna osoba, sukladno članku 19. ovog Pravilnika
3. na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije,
4. na temelju zakona i drugog propisa.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način da krajnji korisnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida pretplatničkog ugovora obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid pretplatničkog ugovora.

Protek roka obveznog trajanja pretplatničkog ugovora

Članak 18.

(1) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju kada je pretplatnik unaprijed odredio dan raskida pretplatničkog ugovora.

(2) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora pretplatnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade. Ništetne su odredbe ugovora prema kojima će se štunja pretplatnika smatrati pristankom na novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem.

Smrt fizičke osobe i prestanak postojanja pravne osobe

Članak 19.

(1) Smrću pretplatnika koji je fizička osoba prestaje pretplatnički ugovor.

(2) Ako se nakon smrti pretplatnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od operatora javnih komunikacijskih usluga zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan prijenos iz stavka 2. ovog članka izvršiti u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije podnositelja zahtjeva za prijenosom. Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

(4) Prestankom postojanja pravne osobe prestaje pretplatnički ugovor.

Raskid pretplatničkog ugovora

Članak 20.

(1) Operator ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

1. ako pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
2. ako pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
3. ako pretplatnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od trideset (30) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,
4. ako krajnji korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo u svojim općim uvjetima poslovanja, sukladno Zakonu i drugim propisima, utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku 1. ovoga članka, zbog kojih se može raskinuti pretplatnički odnos odnosno trajno isključiti pretplatnička telekomunikacijska terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

(3) U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu, uz pisanu obavijest o raskidu i datumu kada nastupa raskid, navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to:

- kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Korisnik nije obvezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator dužan omogućiti raskid ugovora.

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora. U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi.

(5) Nakon što operator javnih komunikacijskih usluga zaprimi zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, operator ne smije komunicirati s pretplatnikom u svrhu sprječavanja raskida pretplatničkog ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora.

(6) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan omogućiti na zahtjev pretplatnika javnih komunikacijskih usluga izdvajanje broja iz Virtualne privatne mreže (VPN)

mreže u roku od pet (5) radnih dana od dana podnošenja zahtjeva osim ukoliko pretplatnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na točno određeni datum.

Naknada u visini popusta na proizvode i usluge

Članak 21.

Operatori moraju u svojim općim uvjetima i cjeniku usluga utvrditi način obračuna naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je pretplatnik ostvario, a koji će se primjenjivati u slučajevima kada je pretplatničkim ugovorom određena obveza plaćanja naknade iz članka 41. stavak 5. Zakona.

CJENIK USLUGA

Specifikacija cjenika usluga

Članak 22.

(1) Cjenik usluga mora biti specificiran na način da je krajnji korisnik prije korištenja usluge upoznat s iznosom za koji ga se može teretiti.

(2) Objava cjenika usluga kako je propisano Zakonom i ovim Pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne krajnjem korisniku za točan izračun troškova korištenja ugovorenih usluga, a osobito sljedeće:

1. svaku pojedinu cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
2. jedinicu koja se koristi za izračun cijene korištenja usluge (duljina trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korištenja),
3. obračunsku jedinicu,
4. svako zaokruživanje iznosa cijena usluge (naglasiti zaokružuje li se iznos na višu ili nižu najbližu decimalu) i iskazati primjer stvarnog obračuna koji će biti primijenjen.

Usporedba cjenika usluga

Članak 23.

S ciljem olakšavanja usporedbe cjenovnih sustava različitih operatora, osim na način naveden u Zakonu, Agencija može odrediti obrasce korištenja i zatražiti od operatora da izračunaju ukupne troškove koji proizlaze iz svakog objavljenog cjenovnog sustava za svaki obrazac korištenja i tako izračunate troškove dostave Agenciji za potrebe obavještavanja krajnjeg korisnika.

RAČUNI PRETPLATNIKA

Zaštita od prekomjerne potrošnje, zlouporaba i prijevara u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 24.

(1) U svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju:

1. nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije,
2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca krajnjeg korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade,
3. operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju iz stavka 1. točke 3. ovog članka može tek nakon upozorenja krajnjem korisniku obustaviti pružanje usluge, pri čemu ponovno uključanje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

(3) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio.

(4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.

(5) U slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca, a operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku

naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

Ispis računa za pružene usluge

Članak 25.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev pretplatnika, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa za pružene usluge (u daljnjem tekstu: ispis računa).

(2) Ispis računa osobito mora obuhvaćati:

1. za svaki poziv i tekstualnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge,
2. evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom koja mora sadržavati podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom i, ako postoji mogućnost, podatak o tipu usluge.

(3) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora.

(4) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je, na zahtjev pretplatnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana.

Ograničenja prometa

Članak 26.

Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade sljedeće:

1. mogućnost zabrane odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri tom je operator obvezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora,
2. u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, te obavijest ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, unaprijed odabranom iznosu,
3. mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga,
4. zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom.

Informiranje krajnjih korisnika

Članak 27.

- (1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike operatora.
- (2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji javne komunikacijske usluge (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije).
- (3) Operatori javnih 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.
- (4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno obavijestio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je operator obavijestio.
- (5) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika.
- (6) Ukoliko krajnji korisnik ima aktiviranu obavijest o prenesenom broju operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u obavijest uključiti i slučajeve kada je cijena poziva prema pozivanom broju viša od cijene poziva prema ostalim brojevima unutar mreže operatora pozivatelja i slučajeve kada krajnji korisnik prilikom pozivanja ne može temeljem nacionalnog odredišnog koda utvrditi u kojoj mreži se nalazi pozivani broj.
- (7) Operatori su obvezni pisanim putem redovito obavještavati sve korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a osobito o mogućnostima navedenima u ovom Pravilniku.
- (8) U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, a koja zahtjeva prilagodbu na terminalnoj opremi korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.

Izgled i sadržaj računa pretplatnika

Članak 28.

- (1) Sadržaj pretplatničkog računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv pretplatniku.
- (2) Svaki račun pretplatnika mora sadržavati jasnu naznaku dospijeća računa, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora i podatke o kontakt službi za korisnike.
- (3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.

PRIGOVOR I TRAZENJE NAKNADE

Obveze operatora javnih komunikacijskih usluga

Članak 29.

- (1) Operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.
- (2) Operator javnih komunikacijskih usluga mora osim putem ispostavljenog pretplatničkog računa upoznati krajnje korisnike usluga i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka u skladu s općim uvjetima poslovanja, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, posebnoj adresi elektroničke pošte i telefaksa nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora. Ukoliko operator ne prihvaća elektroničku poštu kao mogućnost ulaganja prigovora, obavezan je korisnika u odgovoru na upit/prigovor upućen elektroničkom poštom odmah uputiti u potrebu ulaganja pisanog prigovora.
- (3) Rokovi se računaju na dane, na način da se dan u koji je dostava pismena izvršena ne uračunava u rok, već se za početak roka uzima prvi idući dan. Početak i tijekom rokova ne sprječavaju nedjeljni dani i dani državnih praznika. Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika, rok istječe istekom prvoga idućeg radnog dana. Prigovor ili reklamacija su podneseni u roku ako su prije nego što rok istekne stigli tijelu kojem su imali biti predani. Kad su prigovori ili reklamacija upućeni preporučenom pošiljkom, dan predaje pošti smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.
- (4) Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su evidentirati primitak svakog pisanog prigovora tijekom radnog dana, na način da evidencija mora sadržavati datum

primitka prigovora te datum do kojeg krajnjem korisniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor. Korisniku koji podnese prigovor u poslovnici operatora je potrebno izdati potvrdu s datumom primitka prigovora ili presliku prigovora s datum primitka prigovora, pečatom i potpisom djelatnika koji je prigovor zaprimio. Navedenu evidenciju operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni na zahtjev dostaviti Agenciji.

(5) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležna služba operatora je obvezna obaviti provjere iz članka 50. stavak 4. Zakona pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanu elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora.

(6) Pisani odgovor krajnjem korisniku, između ostalog, mora sadržavati i uputu o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača. Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpravaka pisanih odgovora na prigovore krajnjih korisnika, te je na zahtjev dostaviti Agenciji.

(7) U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na pisani odgovor iz stavka 6. ovog članka, operator je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe krajnjeg korisnika. Pisani odgovor o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača također mora sadržavati detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvatanja prigovora uz priložene dokaze na temelju kojih je donesena odbijajuća odluka, te uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Agenciji. Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju o datumima otpravaka pisanih odgovora na reklamacije krajnjih korisnika te je na zahtjev dostaviti Agenciji.

(8) U slučaju podnošenja prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga, operator je obavezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.

(9) Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

(10) U slučaju kada je krajnji korisnik podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, operator je dužan provesti provjere i mjerenja vezano za

utvrđivanje kakvoće pružene usluge koje osobito uključuju provjeru terminalne opreme krajnjeg korisnika kao i provjeru parice dodijeljene krajnjem korisniku, a putem koje se navedena usluga pruža.

(11) U slučajevima kada se u postupku pred Agencijom utvrdi da je operator postupio suprotno odredbama Zakona i podzakonskih propisa, Agencija će operatoru odlukom naložiti najučinkovitije mjere za uklanjanje utvrđenih povreda.

(12) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način oštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjeno naknade ili oštećenje operator je obvezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjeno naknade utvrđeno ovim stavkom.

(13) Operatori su obvezni otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator je obvezan otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenim rokovima, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(14) Ukoliko operator nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 13. ovog članka, a krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 50. Zakona. Kvarom u smislu stavka 14. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.

(15) U slučaju da je za prekoračenje roka otklona kvara odgovoran veleprodajni operator isti je obvezan nadoknaditi pristupnom operatoru troškove raskida ugovora krajnjeg korisnika ili trošak isplaćene naknade iz stavka 13. i 14. ovog članka.

(16) Nakon prijave kvara, operator je obvezan u svakom trenutku korisniku telefonskim i/ili elektroničkim putem omogućiti praćenje statusa prijave kvara.

(17) Operator neće biti odgovoran ako je razina kakvoće obavljene usluge manja od propisane razine kakvoće usluge ukoliko je do smanjenja razine kakvoće došlo zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su pretplatnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvaćanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.

(18) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su voditi evidenciju svih prigovora korisnika, zajedno sa svom dokumentacijom koja se uzimala u obzir prigodom donošenja odluke, kao i donesene odluke, te ih na zahtjev moraju dostaviti Agenciji. Evidencija prigovora mora biti vođena na način da se jednostavnim postupkom mogu sakupiti odgovarajući podaci potrebni za razne statističke obrade i analize (npr. statističku obradu prigovora prema vrsti komunikacijskih usluga, dijelovima komunikacijske mreže, razlozima prihvaćanja prigovora te skupinama tehničkih smetnji i njihovu trajanju).

(19) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su sustavno analizirati uzroke prigovora krajnjih korisnika, te u skladu s dobivenim zaključcima primijeniti poboljšanja, kako bi uklonili ili smanjili uzroke koji dovode do prigovora.

IV. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA

USLUGE PRILAGOĐENE OSOBAMA S INVALIDITETOM

Savjetodavni mehanizam

Članak 30.

(1) Radi osiguranja jednake dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom operatori su obvezni sudjelovati u radu savjetodavnog mehanizma pri Agenciji koji okuplja predstavnike udruge osoba s invaliditetom, operatora i Agencije.

(2) Putem savjetodavnog mehanizma utvrđuje se u kojoj mjeri je osobama s invaliditetom omogućena jednaka dostupnost usluga te koja su poboljšanja potrebna.

Promidžba i osobe za kontakt

Članak 31.

(1) Operatori moraju promovirati opremu i usluge koje su prilagođene osobama s invaliditetom.

(2) Operatori su obvezni osigurati osobe za kontakt koje su obučene za pružanje pomoći osobama s invaliditetom o proizvodima i uslugama koje su prilagođene njihovim potrebama.

(3) Osobama s oštećenjima sluha operatori moraju najmanje osigurati dvosmjernu tekstualnu komunikaciju umjesto komunikacije govorom.

Oprema i usluge koje se moraju pružiti

Članak 32.

(1) Neophodna oprema koju operatori moraju bez posebne naknade učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaća najmanje:

1. zvučnu signalizaciju dolaznih poziva ili poruka glasnije nego što je uobičajeno,
2. pojačavanje, induktivni spoj ili drugi načini olakšavanja korištenja telefonskog uređaja osobama sa slušnim aparatom,
3. zamjenu zvučnih signala dolaznih poziva i poruka vidnima,
4. tipkovnice dizajnirane za korištenje za ljude s oštećenjima vida ili nepokretne osobe,
5. operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuju pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

(2) Neophodne usluge koje operatori bez posebne naknade moraju učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaćaju najmanje:

1. pristup hitnim službama za gluhe osobe,
2. pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator službe davanja informacija,
3. pretplatnički ugovori i računi tiskani na način koji omogućava čitanje osobama s oštećenjima vida,
4. pisana informacija o proizvodima u poslovnicama na način da u svim prodajnim mjestima (dućanima) informacije o cijenama i karakteristikama uređaja budu izložene okomito kako bi bile vidljive osobama u kolicima,
5. prilagoditi poslovnice na način da su unutar istih dostupne linije vodilje kojima bi se slijepim i slabovidnim osobama omogućilo samostalno kretanje.

USLUGE U POKRETNOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Obveze operatora

Članak 33.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su svojim krajnjim korisnicima odrediti i objaviti

kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili otuđenja elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice). Po primitku takve prijave operator je obvezan odmah blokirati korištenje izgubljene ili otuđene elektroničke komunikacijske opreme (SIM kartice) u svojoj mreži i krajnjem korisniku odmah po prijavi dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

(2) U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (*USB stick*) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora operator je obvezan osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja pretplatniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Pretplatnik je obvezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja. Istu mogućnost je operator obvezan osigurati na izričit zahtjev korisnika u slučaju sklapanja ugovora za korištenje javne govorne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pri čemu korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva besplatnu probnu SIM karticu, bez mobilnog uređaja. Probna SIM kartica za testiranje dostupnosti usluge može biti aktivirana u sustavu unaprijed plaćene usluge (pre-paid), pri čemu aktivacija iste mora biti omogućena već uz plaćanje najmanje vrijednosti novčanog iznosa računa.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako pretplatnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.

(5) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su putem službene internetske stranice i službe za korisnike informirati krajnje korisnike o cijenama roaming prometa i kroz praktični primjer usporedbe iste količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roamingu.

(6) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su putem SMS poruke obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa u trenutku kada se taj krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu. Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka iz ovog stavka.

(7) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio ili ga nije pravovremeno upozorio o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog

prometa, na odgovarajući način se primjenjuju se primjenjuju stavci 3. i 4. članka 24. ovog Pravilnika.

JAVNO DOSTUPNA TELEFONSKA USLUGA

Mjerila za utvrđivanje

Članak 34.

(1) Javno dostupnom telefonskom uslugom smatra se elektronička komunikacijska usluga koja istodobno zadovoljava sljedeća četiri mjerila:

1. mora biti predmet komercijalne ponude, odnosno usluga koja se pruža na tržišnoj osnovi, sa svrhom ostvarivanja dobiti,
2. mora biti javno ponuđena, odnosno mora biti raspoloživa svima na temelju jednakih i javno objavljenih uvjeta,
3. mora se pružati prema i od završnih točaka javne komunikacijske mreže, pri čemu je govorna komunikacija uspostavljena između dviju krajnjih točaka javne komunikacijske mreže u isto vrijeme. Te krajnje točke predstavljaju korisnike usluga koji upotrebljavaju brojeve u skladu s Planom adresiranja i Planom numeriranja,
4. mora uključivati izravan prijenos i komutaciju govora u stvarnom vremenu, uključujući i korištenjem internetskog protokola unutar mreže nad kojom postoji kontrola cijelim putem poziva, odnosno mora osigurati ograničena i zajamčena vremena kašnjenja signala.

(2) Agencija će prema potrebi, u slučaju postojanja dvojbi u svezi s ispunjavanjem bilo kojega od mjerila iz stavka 1. ovog članka, utvrditi ispunjavanje sljedećih dodatnih mjerila:

1. oglašava li se usluga kao zamjena za javno dostupnu telefonsku uslugu u javnoj telefonskoj mreži,
2. osigurava li operator kakvoću govora cijelim putem poziva,
3. predstavlja li usluga jedini način na koji korisnici usluga mogu ostvariti pristup javnoj telefonskoj mreži.

(3) Operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom prvog potpisivanja pretplatničkog ugovora, operatori nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža ili njegovi ovlašteni prodavači obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost, istu može početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja ugovora, te će ona ostati na snazi sve dok pretplatnik ne zatraži ukidanje.

(4) Operatori iz stavka 3. ovog članka obvezni su voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci. Nove podatke ili izmjenu postojećih obvezni su svakodnevno usklađivati te ih međusobno razmjenjivati pri svakom unosu podataka.

JAVNE TELEFONSKE GOVORNICE

Obveze operatora

Članak 35.

- (1) Svi operatori javnih komunikacijskih usluga mogu postavljati javne telefonske govornice.
- (2) Javne telefonske govornice moraju biti prilagođene na način da su informacije iz stavka 4. ovog članka krajnjim korisnicima u svakom trenutku jasno vidljive.
- (3) Sve javne telefonske govornice moraju imati besplatan pristup brojevima za hitne službe.
- (4) Sve javne telefonske govornice moraju na jasno vidljivom mjestu, uz telefonski uređaj, sadržavati:
 1. upute o načinu korištenja telefonskog uređaja i načine plaćanja koji se mogu koristiti, vraća li se i na koji način novac za neiskorišteni iznos, te (ako se koristi plaćanje novčićima) kako dobiti novac natrag u slučaju da je krajnji korisnik platio, a nije dobio traženu uslugu,
 2. brojeve za hitne službe, za korištenje usluge imenika i za pomoć od strane operatora koji je postavio javnu telefonsku govornicu,
 3. cijene poziva s javne telefonske govornice,
 4. pozivni broj javne govornice ili informaciju o tome da nije moguće nazvati broj konkretne javne telefonske govornice.
- (5) Prigodom postavljanja novih javnih telefonskih govornica ili radova na poboljšanje postojećih, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su obratiti pozornost na raznovrsne potrebe osoba koje će koristiti usluge takvog telefonskog uređaja, te su obvezni u okvirima mogućnosti osigurati da iste budu dostupne svima, osobito osobama s invaliditetom.
- (6) Operator iz stavka 1. ovog članka se obvezuje:
 1. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je istekao rok trajanja zamijeniti novom karticom odgovarajuće vrijednosti ili isplatiti neiskorištenu vrijednost kartice,
 2. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima preostali iznos nije dostatan za pozivanje, isplatit će novčana vrijednost za neiskorištenu vrijednost kartice,
 3. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je preostali iznos nelogičan, odnosno kartica je neispravna, ista će se zamijeniti s karticom iste vrijednosti ili ako ne postoji zamjenska kartica te vrijednosti, isplatiti će se novčana vrijednost kartice.

(7) U slučaju povlačenja telefonskih kartica iz uporabe, sukladno prethodnom stavku, operator će odrediti primjereni rok za zamjenu kartica, koji ne smije biti kraći od godinu dana. Nakon tog roka operator će odrediti jedno mjesto i uvjete zamjene kartica u kojem se kupljene telefonske kartice mogu zamijeniti.

UNAPRIJED PLAĆENE USLUGE

Računi korisnika

Članak 36.

(1) Račun za unaprijed plaćene usluge je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima nakon prvobitne kupnje.

(2) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, krajnji korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju korisničkog odnosa. Trajanje korisničkog odnosa iz stavka 1. ovog članka, nakon aktivacije ili nadopunjavanja novčanog iznosa računa ne smije biti kraći od 3 mjeseca. Ako nije utvrđen rok korisničkog odnosa, smatrat će se da traje neodređeno vrijeme.

(3) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obavezan predložiti telefonsku karticu.

(4) U slučaju prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obavezan dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.

(5) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obavezan predložiti kupljeni bon. Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge najkasnije 60 dana od dana kupnje bona.

(6) Krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uvjeta operatora.

(7) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge krajnji korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način obaviješten o cjenovnom sustavu operatora javnih komunikacijskih usluga.

(8) Odredbe ovog članka nemaju učinak na pravo na iskup elektroničkog novca koje krajnjem korisniku unaprijed plaćene usluge pripada na temelju propisa kojima se uređuje elektronički novac.

USLUGE PRISTUPA INTERNETU

Obveze operatora

Članak 37.

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u pretplatničkom ugovoru navesti minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu. Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su osigurati krajnjem korisniku terminalnu opremu koja tehničkom specifikacijom podržava ugovorene brzine širokopojasnog pristupa interneta neovisno o načinu spajanja (žičano i bežično).

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnim mrežama su obvezni minimalne i uobičajeno dostupne brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim mrežama su obvezni procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati, odnosno prikazati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima (navedeni tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu). Krajnji korisnici mogu se informirati se o brzinama širokopojasnog pristupa internetu koristeći alat za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama izrađen od strane Agencije, a za prvih 10 mjerenja u pojedinom mjesecu ne obračunava se potrošnja podatkovnog prometa iz ugovorenog tarifnog paketa.

(4) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. Operatori su obvezni analizirati (najmanje jednom kvartalno) brzine širokopojasnog pristupa internetu svojih krajnjih korisnika te na zahtjev HAKOM-a dostaviti odgovarajuću statistiku i poduzimati određene radnje kada te brzine nisu u skladu s propisanim neovisno o postojanju prigovora korisnika na kakvoću usluge.

(5) Pri aktivaciji usluge širokopojasnog pristupa internetu operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino krajnji korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa.

(6) Pri aktivaciji usluge širokopojasnog pristupa internetu operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni krajnjim korisnicima dati pisanu uputu o mogućnostima zaštite korisničkog računa od neovlaštenog korištenja te o svim posljedicama korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu bez potrebne zaštite. Krajnji korisnik je obavezan svojim potpisom potvrditi da je na jasan i nedvosmislen način upoznat s uputama i da je iste preuzeo.

(7) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni prigodom zasnivanja i raskida pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati pretplatnike:

1. da za korištenje ove vrste usluge mogu dobiti nekoliko identifikacijskih oznaka (korisničkih računa),
2. načinu postupanja s tim podacima,
3. potrebi da se prigodom raskida ugovora o korištenju usluge mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da korisnik može, ako to želi, zadržati svoje korisničke račune ako je spreman snositi buduće troškove.

(8) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, na zahtjev Agencije operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano s korisnikovog računa kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet. Detaljan ispis IP adresa mora sadržavati nazive IP adresa, ukoliko je to moguće.

(9) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika sukladno članku 50. i 51. Zakona te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane operatora i/ili Agencije.

(10) Operatori iz stavka 1. ovog članka su obvezni krajnjem korisniku prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora u obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa jasno naznačiti obvezu mjerenja brzine iz stavka 9. ovog članka za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu.

(11) U slučaju da operator iz stavka 1. ovog članka nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, operator je obavezan krajnjem korisniku uvijek ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a dodatno može uz suglasnost korisnika omogućiti prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini širokopojasnog pristupa internetu ili umanjeње mjesečne naknade.

(12) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj mreži na odgovarajući način se primjenjuju odredbe stavka 11. ovog članka o raskidu pretplatničkog ugovora.

(13) Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži su obvezni, na prikladan i lako dostupan način, na svojim internetskim stranicama objavljivati poveznicu na pokazatelje kakvoće usluge pristupa internetu u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži iz Dodatka 5. ovog Pravilnika kao i poveznicu na certificirani alat za mjerenje, bez naknade za krajnje korisnike.

USLUGE OD DRUŠTVENOG ZNAČAJA

Karakteristike usluga od društvenog značaja

Članak 38.

(1) Uslugama od društvenog značaja, a za koje su rezervirani 116 xxx brojevi sukladno Planu numeriranja, smatraju se:

1. usluge koje su namijenjene pojedincima na način da zadovoljavaju određenu društvenu potrebu koja osobito pridonosi dobrobiti ili sigurnosti građana odnosno određenoj skupini građana, ili pomažu građanima u nevolji, te mogu biti od koristi inozemnim posjetiteljima,
2. usluge putem kojih se pružaju informacije i/ili pomoć (podrška) i/ili služe izvješćivanju građana,
3. usluge koje su dostupne svim građanima te nije potreban prethodni zahtjev ili registracija za pristup navedenim uslugama.

(2) Uporaba usluga iz stavka 1. ovog članka nije vremenski ograničena i ne obuhvaća pružanje usluga privremenog karaktera, npr. usluga koje su povezane uz neki pojedinačni događaj.

Uvjeti uporabe usluga od društvenog značaja

Članak 39.

(1) Usluge iz stavka 1. članka 38. ovog Pravilnika nisu namijenjene za komercijalne svrhe te im se pristupa putem besplatnog broja.

(2) Prigodom uporabe usluga iz stavka 1. ovog članka nisu dopuštene sljedeće aktivnosti: oglašavanje, zabava, marketing i prodaja i korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga.

Trošak poziva na 116 XXX brojeve

Članak 40.

Organizacije koje pružaju usluge od društvenog značaja i koje upotrebljavaju 116 XXX brojeve, snose trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom sklopljenim s operatorom.

V. GRADNJA, KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE ELEKTRONIČKE
KOMUNIKACIJSKE MREŽE, ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE
INFRASTRUKTURE I DRUGE POVEZANE OPREME

Obveze operatora elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Članak 41.

(1) Infrastrukturni operator je obvezan imati bazu podataka o svojoj elektroničko komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi.

(2) Infrastrukturni operator je obvezan Agenciji osigurati pristup svojoj bazi podataka elektroničko komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme i dostavljati na zahtjev Agencije podatke o novoizgrađenoj elektroničko komunikacijskoj infrastrukturi te ažurirati bazu podataka u roku 8 dana od promjene, i to za:

1. kablsku kanalizaciju:

- geodetske snimke trasa, od dana ovjere geodetskog elaborata od strane nadležnog tijela
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja svake pojedine trase iz koje će biti jasno vidljiv raspoloživi kapacitet izgrađene kablске kanalizacije i trenutno zauzeće.

2. antenske stupove:

- adrese (ako postoje) i geodetske koordinate antenskih stupova,
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja s trenutnim zauzećem svakog pojedinog antenskog stupa.

3. zgrade i druge pripadajuće građevine i opremu:

- adrese (ako ne postoje adrese onda geodetske koordinate),
- tehničku dokumentaciju postojećeg stanja iz koje je vidljivo koji je prostor opće namjene, a koji u funkciji pružanja elektroničke komunikacijske usluge.

Članak 41.a

(1) Operatori su obvezni imati bazu podataka o svojoj elektroničko komunikacijskoj mreži.

(2) Operatori su obvezni Agenciji osigurati pristup svojoj bazi podataka elektroničke komunikacijske mreže i moraju ažurirati svoju bazu podataka u roku 8 dana nakon izmjena.

(3) Na zahtjev Agencije, operatori će dostavljati podatke o svojoj elektroničko komunikacijskoj mreži koji će biti potrebni radi obavljanja poslova iz nadležnosti Agencije.

Održavanje elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme

Članak 42.

(1) Operatori elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, obvezni su izraditi plan održavanja iste, najkasnije do 30. rujna tekuće godine za naredno jednogodišnje razdoblje.

(2) Planom održavanja obvezno je predvidjeti najmanje slijedeće:

1. preventivno održavanje,
2. korektivno održavanje.

(3) Pod preventivnim održavanjem je skup aktivnosti koje se obavljaju periodično, minimalno jedanput godišnje, s ciljem pravovremenog otkrivanja i ispravljanja nepravilnosti koje bi mogle dovesti ili doveste do poteškoća u pružanju javne komunikacijske usluge, sigurne upotrebe elektroničkih komunikacijskih mreža u cijelosti, te da se osigura potpuna zaštita ljudi, zdravlja i okoliša.

(4) Korektivno održavanje su redoviti postupci i mjere u slučaju oštećenja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, koji osiguravaju što hitniji popravak, odnosno otklanjanje greške, kako bi se osiguralo pružanje javne komunikacijske usluge, sigurna upotreba elektroničkih komunikacijskih mreža u cijelosti te da se osigura potpuna zaštita ljudi, zdravlja i okoliša.

Članak 42.a

(1) Radi pružanju javne komunikacijske usluge, sigurne upotrebe elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme u cijelosti te osiguranja zaštite ljudi, zdravlja i okoliša, operatori su osobito obvezni preventivno izvršavati slijedeće aktivnosti:

(a) u pristupnim mrežama: aktivnosti u prostoriji čvora pristupne mreže i na glavnom razdjelniku, aktivnosti na pretplatničkim kabelima koji su uvučeni u kabelsku kanalizaciju ili položeni direktno u zemlju, aktivnosti u nadzemnoj samonosivoj mreži, aktivnosti na primarnim kabelskim izvodima, aktivnosti na provjeri kakvoće usluga koje su pružaju korisnicima.

(b) u prostorijama čvora pristupne mreže i na glavnom razdjelniku: ispitivanje prenaponske zaštite, kontrola otpora uzemljenja, zamjena dotrajalih ranžirnih žica, pregled povezanosti metalnog plašta kabela (Al folije) sa uzemljivačkom sabirnicom, demontaže opreme koja više nije u funkciji, održavanje čistoće.

(c) na pretplatničkim kabelima koji su položeni u kanalizaciju ili direktno u zemlju: pregled ispravnosti i položaja kabela u zdencima kabelske kanalizacije, pregled ispravnosti i položaja kabelskih spojnica, kontrola radova koje izvode drugi u blizini

trase kabela, pregled stanja trase kabela, zatrpavanje rova kabela u slučaju ispiranja zemljišta.

(d) u nadzemnoj (samonosivoj) pretplatničkoj mreži: pregled građevinske sigurnosti (stabilnosti) stupova (uporišta), pregled i zamjena dotrajalih stupova, pregled i zamjena dotrajale opreme za ovjes kabela, sječa granja koje ugrožavaju zračni kabel, provjera da li je minimalna visina kabela od nivelete terena u skladu sa važećom propisima (posebno kod prijelaza kabela preko prometnica različitog značaja), pregled i zamjena dotrajale opreme za završavanje i spajanje kabela, pregled i provjera prospojenosti nosećeg elementa zračnog TK kabela na mjestima gdje je on prekinut. demontaža zračnih kabela koji više nisu u funkciji (napušteni kabeli).

(e) na kabelskim izvodima: pregled primarnih izvoda i kontrola da li su isti propisno zaključani, zamjena dotrajalih izvodnih ormarića, pregled i sređivanje unutrašnjosti ormarića (preranžiranje), pregled i kontrola ispravnosti prenaponske zaštite, pregled i kontrola ispravnosti uzemljenja.

(2) Aktivnosti iz stavaka 1. ovog članka, operatori su obvezni dokumentirati te dokumente dostavljati Agenciji najkasnije do 30. siječnja za prethodnu godinu.

(3) Operatori su obvezni implementirati postupke i metode kontrole ključnih (minimalnih) parametara kakvoće usluga te ih primjenjivati u cilju otkrivanja i detektiranja uzroka takve degradacije sa osnovnom namjerom da se degradacija eliminira prije nego što pružanje korisničke usluge bude ispod ugovorene razine.

(4) Operatori su obvezni rezultate analiza iz stavka 3. ovog članka dokumentirati, voditi statistiku te dostavljati Agenciji polugodišnje izvješće o rezultatima analize.

(5) Krajnji korisnici usluga koji su osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom imaju prioritet kod uklanjanja kvarova na pristupnim vodovima:

- 95% kvarova mora biti uklonjeno u 24 sata,
- 100% kvarova mora biti uklonjeno u roku 72 sata.

Članak 42.b

(1) Operatori su obvezni planirati, projektirati, proizvoditi, graditi, održavati i upotrebljavati elektroničku komunikacijsku mrežu i elektroničko komunikacijsku infrastrukturu i drugu povezanu opremu u skladu s važećim normama i tehničkim specifikacijama koje propisuju važeći propisi i /ili obvezujuće norme.

(2) Operatori su prilikom održavanja i korištenja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme koristiti opremu i materijale koji osiguravaju kvalitetu ugovorene elektroničke komunikacijske usluge.

VI. USLUGE S POSEBNOM TARIFOM

Pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom

Članak 43.

(1) Operator usluga s posebnom tarifom je odgovoran za pružanje ili promidžbu usluge s posebnom tarifom (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s odredbama Zakona i podzakonskim propisima.

(2) Ako operator usluga s posebnom tarifom sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem - davatelj sadržaja) za bilo koju obvezu u pružanju ili promidžbi usluge, odgovoran je da druga strana (podugovaratelj - davatelj sadržaja) pruža ugovorene usluge i provodi promidžbene aktivnosti u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa neovisno o razgraničenju međusobne odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.

(3) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan zaštitu korisnika tih usluga osigurati na sljedeće načine:

1. osigurati jasne i nedvojbene informacije o uvjetima pružanja usluge i cijeni i načinu naplate usluge,
2. osigurati promidžbene aktivnosti usluga s jasnim i transparentnim informacijama o operatoru usluga s posebnom tarifom koji pruža uslugu, cijeni i načinu naplate usluge,
3. osigurati da promidžbene aktivnosti operatora usluga s posebnom tarifom ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike,
3. osigurati posebnu zaštitu djece.

Obvezni sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom

Članak 44.

(1) U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona. U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.

(2) U ugovoru između operatora usluge s posebnom tarifom i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj mrežni operator nije dužan proslijediti operatoru usluge s posebnom tarifom iznos za

pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona. U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom, operator usluge s posebnom tarifom je dužan izdati knjižno odobrenje u korist mrežnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.

(3) U ugovoru o međupovezivanju ili drugom odgovarajućem ugovoru u kojem operatori međusobnog povezivanja uređuju međusobne uvjete pružanja usluga obračuna i naplate usluga s posebnom tarifom koji se sklapa između operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) i operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), stranke moraju uvrstiti odredbu prema kojoj pristupni operator nije dužan proslijediti mrežnom operatoru iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima, ako je za te usluge sukladno članku 49. stavak 6. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 51. Zakona. U slučaju da je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen mrežnom operatoru, mrežni operator je dužan izdati knjižno odobrenje u korist pristupnog operatora u iznosu odobrenja krajnjem korisniku.

(4) Ukoliko je u postupku rješavanja prigovora utvrđeno da usluga s posebnom tarifom nije pružena sukladno Zakonu i podzakonskim propisima te je iznos za pružene usluge krajnjim korisnicima već proslijeđen operatoru usluge s posebnom tarifom i/ili mrežnom operatoru iz stavka 2. ovog članka, operator usluge s posebnom tarifom, odnosno mrežni operator iz stavka 2. ovog članka ima obvezu izdati knjižno odobrenje za iznos pružene usluge krajnjim korisnicima operatoru s kojim ima sklopljen ugovor. Postupak izdavanja knjižnog odobrenja ne utječe na rješavanje prigovora prema krajnjem korisniku.

(5) Operatori odgovorni za rješavanje prigovora krajnjih korisnika, sukladno čl.49. Zakona, mrežni operatori iz stavka 2. ovog članka i operatori usluge s posebnom tarifom su obvezni međusobno surađivati u postupku rješavanja prigovora krajnjih korisnika, što uključuje i međusobnu razmjenu svih podataka potrebnih za identifikaciju operatora usluge s posebnom tarifom.

Zaštita od zlouporaba

Članak 44.a

(1) U slučaju osnovane sumnje da se usluge s posebnom tarifom ne pružaju sukladno važećim propisima ili u slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevaru vezano za usluge s posebnom tarifom, operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) ima pravo u najkraćem mogućem roku privremeno onemogućiti svim ili određenim krajnjim korisnicima pristup uslugama sa posebnom tarifom. U tom slučaju pristupni operator će u najkraćem mogućem roku obavijestiti operatora putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim

korisnicima (mrežni operator) i inspektora elektroničkih komunikacija o učinjenom. Po primitku obavijesti inspektor će postupiti sukladno čl. 45.ovog Pravilnika.

(2) U slučaju osnovane sumnje u zlouporabu ili prijevare vezano za usluge s posebnom tarifom, a po kojoj osnovi je operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) privremeno onemogućio svojim krajnjim korisnicima pristup uslugama s posebnom tarifom, pristupni operator zadržava pravo privremeno izuzeti iz obračuna ostvarenog prometa usluga s posebnom tarifom podatke o telekomunikacijskom prometu koji je nastao kao posljedica postupanja za koje postoji osnovana sumnja da predstavlja prijevorno postupanje ili zlouporabu, kao i pravo privremene obustave isplate prihoda operatoru usluga s posebnom tarifom ili operatoru putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator)do konačne odluke inspektora elektroničkih komunikacija.

(3) U svrhu utvrđivanja svih činjenica i osiguravanja dokaza u postupku rješavanja zlouporabe, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan operatoru putem čije elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnici ostvaruju pristup usluzi s posebnom tarifom (pristupni operator) na zahtjev dostaviti sve podatke o davatelju sadržaja koji uključuju naziv ili ime i prezime davatelja, adresu, OIB i podatke o odgovornoj osobi.

(4) Operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima (mrežni operator), ima pravo odbiti poslovnu suradnju s operatorom usluga sa posebnom tarifom ako postoji opravdana sumnja u zlouporabu ili prijevare od strane operatora usluga sa posebnom tarifom te ako operator usluga sa posebnom tarifom opetovano čini zlouporabe ili se prijevorno ponaša.

Privremene mjere

Članak 45.

(1) Radi zaštite interesa krajnjih korisnika, inspektor elektroničkih komunikacija može i prije pokretanja postupka inspeksijskog nadzora, kada ocijeni da pružanje usluga može uzrokovati značajnu štetu većem broju krajnjih korisnika usluga, odrediti privremene mjere.

(2) Privremene mjere koje se mogu odrediti su:

1. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga da svojim krajnjim korisnicima odmah, do opoziva, blokiraju dolazni i odlazni promet iz svojih mreža prema broju i/ili kratkom kodu na koje se odnosi privremena mjera,
2. zatražiti od svih operatora javnih komunikacijskih usluga koji obavljaju uslugu obračuna i naplate da operatoru usluga s posebnom tarifom, na čije usluge se odnosi privremena mjera, obustave prihod koji se odnosi na navedenu uslugu, od datuma naloga do okončanja postupka inspeksijskog nadzora.

(3) Privremene mjere mogu trajati najdulje do okončanja postupka inspekcijskog nadzora kojeg je inspektor dužan pokrenuti odmah po određivanju privremenih mjera.

Članak 46.

(1) Usluge se pružaju isključivo preko posebnih brojeva i kratkih kodova dodijeljenih sukladno Zakonu, Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva te Planu adresiranja i Planu numeriranja.

(2) Brojevi i kratki kodovi usluga se promoviraju u istom formatu koji propisuje Agencija, kako se korisnici ne bi doveli u zabludu. Npr. ako Agencija naglasi značenje koda 060, tada kod 060 mora biti prikazan kao zasebna jedinica, odvojena od ostalih brojeva, a ne kao npr. 06 0xxx xxx ili u nekom drugom obliku koji bi mogao dovesti korisnika u zabludu.

Pravila za promidžbu/oglašavanje usluga

Članak 47.

(1) U svim promidžbenim aktivnostima usluga, uključujući i promidžbene aktivnosti za usluge iz članka 55. ovog Pravilnika, usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržavati cijenu i način naplate usluge tako da je opis usluge čitljiv i lako razumljiv korisniku.

(2) U svim promidžbenim aktivnostima potrebno je jasno naznačiti naplaćuje li se korištenje usluge s posebnom tarifom po pozivu, po duljini trajanja razgovora ili po količini prometa.

(3) Ukoliko se radi o usluzi čiji sadržaj nije namijenjen djeci, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan u svim promidžbenim aktivnostima jasno navesti da se radi o takvoj vrsti usluge.

(4) Vizualna promidžba mora uključivati informaciju o cijeni, imenu operatora usluga s posebnom tarifom te kontakt telefonskom broju koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom. Cijena i način naplate usluge kao i telefonski broj, kratki kod ili adresa usluge moraju se nalaziti jedan do drugog ili jedan ispod drugog i biti napisani na isti način (font, veličina, boja, oblik, smjer itd.) na istoj boji podloge. Boja podloge mora biti kontrastna boji kojom su napisane cijena i način naplate usluge, kao i telefonski broj, kratki kod ili adresa usluge.

(5) Promidžbeni materijal koji se samo sluša, bez vizualne potpore (npr. putem radija), mora sadržavati informacije o imenu operatora usluge s posebnom tarifom, cijeni i načinu naplate koje moraju biti pročitane jasno, razgovijetno i polagano.

(6) Kod promidžbenih aktivnosti koje se prenose putem televizije informacija o cijeni se mora pružiti ili vizualno ili slušno na isti način na koji se pruža informacija o broju

usluge te ju treba ponavljati kada se ponavlja broj koji treba nazvati. Podaci o operatoru usluge s posebnom tarifom iz stavka 5. ovog članka o operatoru usluga s posebnom tarifom mogu biti prikazani na teletekst stranici. Vizualne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane da se mogu pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

(7) Zabranjeno je obmanjivanje krajnjih korisnika usluga pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija koje mogu dovesti u zabludu krajnje korisnike, odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne krajnjim korisnicima da donesu odluku o uporabi usluge.

(8) Ako je potrebno dodatno plaćanje iznad cijene za usluge s posebnom tarifom u svrhu postizanja dodatne pogodnosti, tada takvo dodatno plaćanje treba navesti na jasan, lako razumljiv i čitljiv način.

(9) Usluge ne smiju biti označene kao „besplatne“, osim ako su kao takve određene Planom adresiranja i Planom numeriranja.

(10) Cijene usluga moraju sadržavati iznos poreza na dodanu vrijednost. Ako se cijene pristupa uslugama s pokretne i nepokretne elektroničke komunikacijske mreže razlikuju, obje cijene treba zasebno prikazati.

(11) Kod pružanja usluga u kojima krajnji korisnik višestruko prima i/ili šalje SMS/MMS poruke (npr. usluga čavrljanja), operator usluga s posebnom tarifom je obvezan u svim promidžbenim aktivnostima jasno naznačiti da se uporaba usluge prekida slanjem poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“.

(12) Operator usluga s posebnom tarifom ne smije promovirati svoje usluge kroz promidžbu putem propuštenog poziva, odnosno putem pozivanja krajnjeg korisnika s broja na kojem pruža usluge jer bi u slučaju neuspostavljanja veze krajnji korisnik o vlastitom trošku uzvratio poziv.

Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge

Članak 48.

(1) Operatori usluga s posebnom tarifom moraju osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate.

(2) Nakon najave iz prethodnog stavka potrebno je omogućiti prekid poziva u roku od najmanje dvije sekunde prije početka naplate poziva. Istek roka prije početka naplate poziva mora biti označen tonskim signalom kako bi krajnji korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

(3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na pozive koji se odnose na telefonsko glasovanje i pozive za potrebe humanitarnih akcija i to samo za vrijeme kada

se emitiraju televizijske i/ili radio emisije kojima se ostvaruje svrha glasovanja i humanitarnih akcija.

(4) Pružanje usluge nakon uspostave poziva (početka naplate) ne smije biti bezrazložno odgođena, odnosno, pozivatelj ne smije biti stavljen na čekanje, osim ako se vrijeme provedeno na čekanju ne naplaćuje.

(5) Usluge koje pružaju sadržaj isključivo za odrasle, prije početka pružanja usluge, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, moraju sadržavati poruku upozorenja koja glasi: "Ako imate manje od 18 godina, odmah prekinite poziv."

(6) Cijena usluge od početka do završetka pružanja iste, mora biti jednaka, osim u slučaju da krajnji korisnik izričito potvrdi da pristaje na njenu promjenu.

(7) Operator usluga s posebnom tarifom je obavezan prekinuti svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji dosegne iznos od 150,00 kuna ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Operator usluga s posebnom tarifom može prije prekida poziva krajnjeg korisnika obavijestiti o razlogu prekida poziva. Nakon prekida krajnji korisnik može, ukoliko to želi, ponoviti poziv.

(8) Operator usluga s posebnom tarifom je obavezan osigurati da se usluga namijenjena djeci prekine u trenutku kada njena potrošnja prijeđe iznos od 50,00 kuna.

(9) Zabranjeno je naplaćivanje poziva prema uslugama u terminima kad se istima ne može ostvariti svrha (npr. kod interaktivnih kviz igara s izravnim uključivanjem pozivatelja u kviz, kad se isti ne emitiraju).

(10) Kod pružanja usluga koje se ostvaruju slanjem/primanjem SMS/MMS poruka operatori usluga s posebnom tarifom su obvezni:

1. krajnjim korisnicima uz kratki kod i cijenu jasno naznačiti na koji način se prekida pružanje usluge. Prekid pružanja usluge mora biti omogućen slanjem SMS poruke sadržaja „STOP + naziv usluge“ ili samo „STOP“, pri čemu poruka sadržaja „STOP“ mora zaustaviti sve usluge koje krajnji korisnik koristi putem navedenog kratkog koda i ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom,
2. informacije o cijeni usluge, učestalosti primanja SMS/MMS poruka ako se radi o uslugama na pretplatu, trošku za prijenos podataka i načinu prekida uporabe usluge, operator usluga s posebnom tarifom je obavezan poslati u SMS poruci, a nakon slanja aktivacijske SMS poruke od strane krajnjeg korisnika. Krajnjem korisniku se usluga može aktivirati tek nakon što korisnik putem SMS poruke potvrdi namjeru korištenja uslugom slanjem SMS poruke sadržaja „DA“, pri čemu SMS poruka ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom. Navedene informacije se krajnjem korisniku moraju pružiti i u slučaju da se radi o jednokratnoj usluzi koja krajnjem korisniku stvara dodatne troškove (npr. prijenos podataka) te je obavezan njegov pristanak za daljnje korištenje,
3. prilikom pružanja usluge čavrljanja kao usluge s posebnom tarifom informacije o cijeni usluge, trošku za prijenos podataka i načinu prekida uporabe usluge prikazati na zaslonu terminalnog uređaja prije aktivacije zatražene usluge. U tom

slučaju krajnjem korisniku se usluga može aktivirati tek nakon što korisnik putem SMS/MMS poruke potvrdi namjeru korištenja uslugom slanjem SMS poruke sadržaja „DA“. Nakon aktivacije usluge operator usluge s posebnom tarifom može korisniku na svaku poslanu poruku poslati samo jednu povratnu poruku koja će se korisniku naplatiti kao usluga s posebnom tarifom dok sve ostale poruke moraju biti besplatne.

4. besplatno obavijestiti krajnjeg korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s posebnom tarifom (jednokratnu ili pretplatničku) koju krajnji korisnik koristi i to za svakih potrošenih 150,00 kuna ili za svakih naplaćenih 30 SMS/MMS poruka, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Obavijest o potrošnji mora sadržavati sveukupan izračun potrošnje od početka korištenja usluge do trenutka slanja obavijesti. Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune prethodno propisani uvjeti, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan zatražiti od krajnjeg korisnika SMS/MMS potvrdu za daljnje korištenje usluge,
5. u slučaju kada krajnji korisnik nije koristio određenu uslugu koja se ostvaruje slanjem/primanjem SMS/MMS poruka u razdoblju duljem od šest (6) mjeseci za navedenu uslugu praćenje troškova korištenja mora započeti ispočetka.

(11) Operatori javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su, na upit krajnjeg korisnika putem SMS poruke sadržaja „INFO + kratki SMS/MMS kod za usluge s posebnom tarifom“, pružiti povratnu informaciju putem SMS poruke o operatoru usluge s posebnom tarifom, adresi i kontakt telefonskom broju na način da se navedena SMS poruka krajnjem korisniku ne smije naplatiti kao usluga s posebnom tarifom.

(12) Svako slanje SMS/MMS poruke krajnjim korisnicima, koja sadrži informaciju o usluzi s posebnom tarifom i/ili načinu aktivacije i/ili kratkom kodu i/ili cijeni, bez da je krajnji korisnik putem SMS/MMS poruke zatražio zaprimanje navedenih poruka, smatra se neželjenom elektroničkom komunikacijom.

Sadržaj usluge

Članak 49.

- (1) Sadržaj usluge s posebnom tarifom mora biti u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima.
- (2) Agencija za potrebe prijave operatora usluga s posebnom tarifom objavljuje klasifikacijsku listu brojeva za određenu vrstu sadržaja usluga.

Evidencija o usluzi

Članak 50.

(1) Za svaku pruženu uslugu operator usluga s posebnom tarifom mora voditi evidenciju o usluzi uključujući podatke o prometu i prihodima, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke na zahtjev Agencije.

(2) Podaci iz stavka 1. moraju se čuvati najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon datuma uporabe usluge i moraju biti dostavljeni Agenciji na njezin zahtjev.

Podaci o operatorima usluga s posebnom tarifom u javnom imeniku

Članak 51.

(1) Operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operatori usluge s posebnom tarifom ostvaruju pristup krajnjim korisnicima je obvezan za potrebe javnog telefonskog imenika voditi popis dodijeljenih brojeva za usluge, na način da popis osobito sadrži:

- opis usluge,
- cijenu usluge,
- adresu, kontakt adresu elektroničke pošte i kontakt telefonski broj za korisnike, koji ne smije biti iz kategorije brojeva s posebnom tarifom.

(2) Operatori su obvezni sve podatke iz stavka 1. ovog članka dostaviti ovlaštenom pružatelju univerzalne usluge iz članka 35. stavka 2. točke 2. Zakona.

Svrha

Članak 52.

(1) Usluga se krajnjem korisniku ne smije naplatiti ukoliko krajnji korisnik nije ostvario svrhu, koju je operator usluga s posebnom tarifom najavio putem svojih promidžbenih aktivnosti, kao rezultat uporabe usluge.

(2) Obavijesti o načinu korištenja usluga kao i obavijesti s informacijama o sadržaju usluga krajnjem korisniku se ne smiju naplaćivati.

(3) Krajnjem korisniku se ne smije naplatiti sadržaj ako isti nije primio.

Spajanje na internet putem posebnog programa

Članak 53.

- (1) Ograničenja programima za spajanje na internet putem posebnih pozivnih brojeva koji su navedeni u Planu numeriranja, kao i spajanje putem poziva tek nakon dobivanja prethodnog odobrenja od pretplatnika propisana su Zakonom.
- (2) Pristanak/odobrenje navedeno u stavku 1. ovog članka mora se obnoviti svaki put kada se koristi program za spajanje na internet. Operator usluga s posebnom tarifom nije odgovoran za promjenu konfiguracije računala, od strane samog korisnika, na način da može automatski koristiti program spajanja na internet, te je o istom obvezan upoznati korisnika.

Posebni oblici plaćanja usluga

Članak 54.

- (1) Uz informaciju o usluzi s posebnom tarifom, operatori usluga s posebnom tarifom su obvezni krajnjim korisnicima jasno naznačiti uvjete posebnih oblika plaćanja usluga, odnosno radi li se o plaćanju unaprijed ili sukcesivnom plaćanju usluga s posebnom tarifom.
- (2) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan omogućiti krajnjem korisniku koji plaća uslugu iz stavka 1. ovog članka prekid uporabe usluge u bilo kojem trenutku (odašiljanjem naredbe STOP), na način da se odmah obustavi isporuka usluge i ugovorena naplata usluge.

Platne usluge

Članak 55.

Kod plaćanja usluga koje se obavljaju korištenjem elektroničkog novca, krajnji korisnik nakon kupnje mora biti upoznat s cijenom kupljene robe ili usluge i s iznosom kojeg plaća za javnu komunikacijsku uslugu putem koje vrši plaćanje (usluge izvršenja platne transakcije), pri čemu se krajnjem korisniku ne smije naplatiti neuspjela transakcija, odnosno ukoliko korisnik nije ostvario kupnju robe ili usluge ne smije mu se naplatiti usluga izvršenja platne transakcije.

Sudjelovanje u radijskim i televizijskim programima

Članak 56.

- (1) Za usluge koje se promoviraju putem radijskih i televizijskih programa operator usluga s posebnom tarifom mora osigurati zaprimanje određenog broja poziva koji odgovaraju očekivanom broju poziva.

(2) Operator iz stavka 1. ovog članka mora čuvati podatke najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon emitiranja programa u kojem je bila promovirana usluga, kako bi dokazao da je postupao u skladu s odredbama ovog članka. Podaci moraju obuhvatiti informacije o samom programu, vremenskom trajanju, broju ostvarenih poziva, broju pokušaja pozivanja usluge i broju poziva koji su emitirani tijekom programa, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

Nagradne igre, pitalice i igre na sreću

Članak 57.

(1) Nagradne igre, pitalice i igre na sreću definirane su posebnim zakonom kojim se uređuje područje igara na sreću i nagradnih igara, te odgovarajućim podzakonskim propisima.

(2) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan istovremeno, po završetku pružanja određene usluge, broj upotrebljavan za pružanje te usluge učiniti nedostupnim ili ga mora zamijeniti kratkom porukom kojom će besplatno obavijestiti krajnje korisnike usluga da je pružanje usluga završeno.

(3) Operator usluga s posebnom tarifom mora čuvati podatke o uslugama iz stavka 1. ovog članka najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

Donacije u humanitarne svrhe

Članak 58.

(1) Ako se usluga koristi za prikupljanje donacije, operator usluge s posebnom tarifom je obvezan jasno naznačiti koji dio se odnosi na donaciju, a koji dio na pokrivanje troškova operatora usluga s posebnom tarifom. Operator usluge s posebnom tarifom je obvezan ovu informaciju pružiti na svojim službenim internetskim stranicama i na internetskim stranicama pripadajuće humanitarne akcije i to najkasnije početkom njene realizacije.

(2) Operator usluga s posebnom tarifom mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1. ovog članka najmanje (dvanaest) 12 mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o naplaćenim iznosima sa specifikacijom dijela donacije i troška, vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti u roku određenom od strane Agencije.

VII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Opće odredbe o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga

Članak 59.

- (1) Operatori i infrastrukturni operatori su odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga koje obavljaju, u skladu sa Zakonom, podzakonskim propisima i odlukama Agencije.
- (2) Operatori i infrastrukturni operatori obavljaju poslove utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svojem sustavu te poduzimanja mjera za njihovo uklanjanje, pri čemu osobito moraju voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja smetnji i kvarova.
- (3) Operatori moraju posebno voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starije i/ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu i sl.
- (4) Operatori, u skladu s općim uvjetima poslovanja, utvrđuju način prodaje, ustrojstvo, raspored i radno vrijeme svojih prodajnih mjesta za prodaju ili drugih kontakata ovisno o vrsti prodaje usluga, vodeći pritom računa o potrebama korisnika usluga.

Raspoloživost točnih podataka za ispis računa

Članak 60.

Svaki operator je obvezan:

1. izdati račun ili teretiti račun za korištene usluge na način da svaki trošak na računu ili u dugovanju nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg treba platiti za korištene usluge, osim u mjeri u kojoj je dopušteno u članku 64. stavku 2. i 4. ovog Pravilnika,
2. voditi evidenciju koja služi kao potvrda ispravnosti računa ili dugovanja vodeći pri tome računa o posebnim propisima za zaštitu osobnih podataka,
3. na zahtjev pretplatnika, Agencije ili povjerenstva za pritužbe potrošača omogućiti provjeru evidencije u roku od dvanaest (12) mjeseci od datuma izdavanja računa.

MJERENJE I IZVJEŠĆIVANJE

Mjerenje kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu

Članak 61.

- (1) Operatori čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to Agencija zahtijeva, moraju o vlastitom trošku:

1. najmanje svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, osigurati ocjenu i ispitivanje svojih sustava za obračun i naplatu za navedene usluge,
2. najmanje svakih šest (6) mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev Agencije, provesti mjerenje kakvoće usluga,
3. provesti sva poboljšanja sukladno zahtjevu Agencije, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni.

(2) Agencija može samostalno ili putem ovlaštene pravne osobe iz članka 65. ovog Pravilnika provesti nadzor mjerenja iz stavka 1. i stavka 7. ovog članka.

(3) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji svakih šest (6) mjeseci izjavu da mjerni sustavi iz stavka 1. ovoga članka ispunjavaju uvjete iz ovog Pravilnika, zajedno s detaljnim opisom i analizom provedenih mjerenja sukladno članku 64. ovog Pravilnika.

(4) Ocjenu, ispitivanje i ovjeru iz stavka 1. ovog članka može obavljati ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika.

(5) Agencija ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika ovjerava mjerne sustave iz stavka 1. ovog članka kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni isključivo ako ti sustavi ispunjavaju mjerila iz članka 64. ovog Pravilnika.

(6) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika obavlja mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, definirana u Dodatku 3., Dodatku 4., Dodatku 5. i Dodatku 6. ovog Pravilnika. Izvješće o mjerenjima operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 65. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji u roku 30 dana od obavljanja istih sukladno članku 63. ovog Pravilnika.

(7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost svih dostavljenih podataka iz ovog članka u roku dvanaest (12) mjeseci od dana dostave tih podataka.

(8) Operator je obvezan sve planirane izmjene koje provodi u sustavu za obračun i naplatu za navedene usluge, a koje imaju značajan utjecaj na funkcionalnost tog sustava, najaviti Agenciji, petnaest (15) dana prije provedenih izmjena u sustavu za obračun i naplatu. Ako po zaprimanju obavijesti o promjenama u sustavu za obračun i naplatu, Agencija to ocijeni potrebnim, operator je obvezan na zahtjev Agencije osigurati ocjenu i ispitivanje sustava za obračun i naplatu izvan roka propisanog stavkom 3. ovoga članka.

Usporedivost mjerenja i parametri kakvoće usluga

Članak 62.

- (1) Mjerenja operatora iz članka 61. ovog Pravilnika moraju biti usporediva.

(2) Mjerenja operatora iz stavka 1. ovog članka se obavljaju tijekom cijelog razdoblja prikupljanja podataka.

(3) Mjerenja moraju biti dostatna kako bi mogla dati potrebne rezultate, sukladno Dodatku 3., Dodatku 4., Dodatku 5. i Dodatku 6. ovog Pravilnika.

Objava podataka o kakvoći usluga

Članak 63.

(1) Podaci koje operator dostavlja Agenciji sukladno članku 61. ovog Pravilnika uključuju tablice koje, za svaki parametar kakvoće usluge elektroničke komunikacijske usluge koju pruža operator, sadržavaju:

1. naziv usluge koju operator pruža,
2. najnovije mjerenje o kojem je izvijestio operator, zaokruženo prema dolje u smjeru lošije kakvoće usluga na dvije značajne brojke,
3. sva objašnjenja koja je dostavio operator,
4. sve druge podatke za koje Agencija utvrdi da su primjereni.

(2) Po završetku provjere objašnjenja operatora iz stavka 1. točke 3. i stavka 3. ovog članka, te prihvaćanja istih, Agencija najmanje svakih šest (6) mjeseci objavljuje podatke o kakvoći usluga operatora iz stavka 1. članka 61. ovog Pravilnika nužne za izvješćivanje korisnika o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) U postupku provjere objašnjenja operatora iz stavka 2. točka 3. ovog članka, Agencija može uzeti u obzir parametre koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

1. sve nedostatke usluge koji proizlaze djelomično ili u cijelosti iz usluga drugog operatora,
2. sve promjene u okolišnim ili radnim uvjetima koje operator nije mogao opravdano predvidjeti,
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.

Mjerila koja moraju ispuniti sustavi za obračun i naplatu koji su ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni

Članak 64.

(1) Smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i -1,0 sekundi,
2. kad trošak ovisi o trajanju više od 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,01% (1:10.000) i -0,02% (1:5.000),
3. kad trošak ovisi o vremenu u danu, vrijeme se bilježi unutar +1,0 sekundi i -1,0 sekundi, s početkom u odgovarajućoj vremenskoj referenci,

4. kad trošak ovisi o broju događaja, broj događaja će biti točan unutar $+0,004\%$ (1:25.000) i $-0,1\%$ (1:1.000).
- (2) U slučaju da mjerila sustava za mjerenje odstupaju od stavka 1. ovog članka, operator je obvezan u svojim cjenovnim sustavima na prikladan i razumljiv način navesti to odstupanje.
- (3) U slučaju da se radi o trošku koji nije predviđen cjenovnim sustavom ili za koji nije moguće provesti pravilno mjerenje u smislu stavka 1. ovog članka, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:
1. kad trošak ovisi o trajanju od najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar $+0,5$ sekundi i $-1,0$ sekundi,
 2. takvi troškovi neće biti viši od $0,004\%$ (1:25.000) po broju od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa,
 3. takvi troškovi neće biti viši od $0,002\%$ (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa.
- (4) Agencija može odlukom odrediti i drugačija mjerila od onih propisanih u stavku 1., 2. i 3. ovog članka kao i mjerila za usluge čiji trošak ne ovisi o parametrima iz ovog članka.

OVLAŠTENJE

Mjerila za dobivanje ovlaštenja

Članak 65.

- (1) Agencija može izdati posebno ovlaštenje pravnoj osobi za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, uz dostavu dokaza o ispunjavanju sljedećih uvjeta:
1. detaljni plan provedbe ispitivanja,
 2. jedinični trošak mjerenja,
 3. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
 4. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora,
 5. dokaz da djelatnici kao pravne osobe imaju odgovarajući stupanj stručne i tehničke osposobljenosti te da nisu izloženi mogućnosti utjecaja, na bilo koji način, na njihovo stručno mišljenje ili rezultate ispitivanja, niti da će iskoristiti ispitivanja radi ostvarivanja osobnog probitka ili probitka povezane osobe, neke povlastice ili prava i sklapanja pravnog posla, odnosno kako bi na bilo koji drugi način interesno pogodovali sebi ili drugoj povezanoj osobi,
 6. dokaz da djelatnici kao pravne osobe imaju odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
 7. izjava da će djelatnici kao pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
 8. izjava da će djelatnici kao pravne osobe postupati sa svim informacijama koje je prikupilo prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom tajnom sukladno posebnim propisima.

(2) Agencija može, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela, nametnuti operatoru obvezu da o svojem trošku unajmi jednu od ovlaštenih pravnih osoba iz stavka 1. za ocjenu ispitivanja sustava za obračun i naplatu i/ili za mjerenje kakvoće usluga.

VIII. PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Postupak promjene operatora

Članak 66.

(1) Postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca jedinstvene izjave iz Dodatka 7. ovog Pravilnika kojeg krajnji korisnik ispunjava novom operatoru pri čemu jedan primjerak potpisane izjave zadržava krajnji korisnik. Iznimno u slučaju sklapanja ugovora na daljinu krajnji korisnik ne potpisuje obrazac jedinstvene izjave te je novi operator umjesto potpisa krajnjeg korisnika na obrascu jedinstvene izjave obavezan naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.

(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.

(3) Krajnji korisnik je obavezan za svaki fizički priključak ispuniti zasebnu jedinstvenu izjavu.

(4) U postupku iz stavka 1. postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način:

1. Novi operator šalje postojećem operatoru s kojim krajnji korisnik namjerava raskinuti ugovor jedinstvenu izjavu u pdf formatu elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja.
2. Postojeći operator obavezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od dva (2) radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se krajnji korisnik nije očitovao u jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave pet (5) radnih dana.
3. Ukoliko krajnji korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obavezan u roku od dva (2) radna dana elektroničkim putem informirati novog operatora o postojanju obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga krajnjeg korisnika za koje se traži raskid te u dodatnom roku od tri (3) radna dana kontaktirati krajnjeg

korisnika i dati mu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istog u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. U slučaju da krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od dodatnih tri (3) radna dana pribavio potpisano očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu.

4. Ukoliko je krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu (npr. internet, televizija) kod postojećeg operatora ili promjena operatora utječe na prava korisnika iz drugog ugovora postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan kontaktirati krajnjeg korisnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.
5. Ukoliko je krajnji korisnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz točke 4. kod postojećeg operatora, postojeći operator je obvezan poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu uz naznaku „Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator može kontaktirati krajnjeg korisnika radi provjere usluga koje krajnji korisnik želi ugovoriti s novim operatorom te sukladno željama krajnjeg korisnika naznačiti usluge koje se raskidaju s postojećim operatorom na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora.
6. Ukoliko se krajnji korisnik očitovao postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, postojeći operator će obavijestiti novog operatora kako je krajnji korisnik odustao od promjene operatora.

(5) Ukoliko je novi operator, u za to predviđenom polju, naznačio da se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da na jedinstvenoj izjavi nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, obvezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.

(6) Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:

1. na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv krajnjeg korisnika,
2. na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden OIB krajnjeg korisnika,
3. na jedinstvenoj izjavi nije navedena informacija iz koje je moguće jednoznačno definirati lokaciju korisnika na kojoj se zahtijeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),
4. na izjavi su navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,
5. na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave, osim u slučaju sklapanja ugovora na daljinu,
6. jedinstvena izjava je starija od trideset (30) dana
7. nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,
8. krajnji korisnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljena izjava,
9. korisnik je trajno isključen.

(7) U slučaju odbijanja jedinstvene izjave, postojeći operator je, za korisnike koje u svom sustavu može identificirati prema dostavljenom OIB-u, obvezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom korisniku iz svog sustava.

(8) Jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom. U slučaju da korisnik zahtjeva uslugu prijenosa broja jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.

(9) Ako postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjene operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena. Odustajanje od promjene operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti moguće je najkasnije 48 sati prije dogovorene promjene operatora, osim u slučajevima gdje je potrebno otkazati veleprodajnu uslugu kada je rok 72 sata i to samo u sljedećim slučajevima:

1. tehnička nemogućnost,
2. ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača,
3. ukoliko korisnik nije zaprimio potvrdu prihvata zahtjeva, a sve do realizacije usluge sukladno članku 8. stavku 6. ovog Pravilnika
4. u slučaju zavaravajuće prodaje.

(10) Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora.

(11) Ukoliko operator u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu ili obavijest iz stavka 10. ovog članka u roku od petnaest (15) dana, korisnik ima pravo jednostrano odustati od sklopljenog pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije zatražene usluge.

(12) Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.

(13) Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 10. ovog članka krajnjem korisniku u navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju novi operator obvezan je odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pisane ili elektroničke suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

(14) U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana podnošenja jedinstvene izjave realizirati zatraženu uslugu.

Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid ugovora sa novim operatorom bez plaćanja naknade i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 67. stavcima 1., 2., 3., 4., 5. i 6. ovog Pravilnika. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi.

(15) Ukoliko zahtjev korisnika za uslugama koje želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi raskinuti s postojećim operatorom nije usklađen sa veleprodajnim zahtjevom, veleprodajni operator će odbiti veleprodajni zahtjev i o tome obavijestiti novog operatora.

Naknade u slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora

Članak 67.

(1) Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od dvjestočetdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.

(2) Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom krajnjeg korisnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, krajnji korisnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz stavka 1. ovog članka.

(3) Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku trideset (30) dana od realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid.

(4) Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

(5) Novi operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, novi operator proslijedit će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od krajnjeg korisnika u roku od tri (3) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od sedam (7) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti krajnjem korisniku.

(6) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, krajnji korisnik može u roku od trideset (30) dana od dana

primitka obavijesti operatora ili od isteka roka iz članka 67. stavka 4. podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

(7) Novi operator ima pravo na naknadu za svaki dan neispunjavanja obveza postojećeg operatora kod promjene operatora i to u iznosu od pedeset (50) kuna po danu za neispunjavanje obveza u prvih deset (10) dana, a od jedanaestog (11) dana pa sve do ispunjenja obveze sedamdesetpet (75) kuna po danu.

(8) Neispunjavanje obveza kod promjene operatora smatra se dostavljanje jedinstvene izjave izvan roka, pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje jedinstvene izjave iz Dodatka 7.

(9) Naknadu iz stavka 7. ovog članka isplaćuje postojeći operator koji je prouzročio neispunjavanja obveza, na temelju zahtjeva novog operatora koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada. Zahtjev se podnosi na mjesečnoj osnovi, najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za neispunjavanja obveza koja su nastala u prethodnom mjesecu.

(10) Specifikacija koju novi operator dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade mora osobito sadržavati:

1. telefonski broj (ukoliko postoji),
2. jedinstveni globalni identifikator (global unique identifier – GUID) (ukoliko je izjava dostavljena putem B2B servisa),
3. ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika,
4. adresa krajnjeg korisnika,
5. datum slanja jedinstvene izjave,
6. datum odgovora postojećeg operatora,
7. podatak o roku u kojem je trebalo dostaviti supotpisanu jedinstvenu izjavu i
8. broj dana kašnjenja.

(11) Postojeći operator obavezan je dostaviti novom operatoru očitovanje o dostavljenoj specifikaciji potraživanja naknada u roku od 30 dana od dana zaprimanja pojedine specifikacije.

(12) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, operator može podnijeti prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija.

IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanje na snagu Pravilnika

Članak 68.

(1) Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu 1. siječnja 2020., osim članka 9. te članka 28. stavka 3. koji stupaju na snagu 1. kolovoza 2019.

(2) Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaju vrijediti odredbe Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine 154/08 i 51/11).

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga NN 149/13, objava 12. prosinca 2013. na snazi od 12. ožujka 2014. „Članak 24.
Ove izmjene i dopune Pravilnika stupaju na snagu devedeseti (90) dan od dana njihove objave u »Narodnim novinama«.“

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga NN 82/14, objava 9. srpnja 2014. na snazi od 17. srpnja 2014.
„Članak 2.
Ovaj Pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana objave u Narodnim novinama.“

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga 24/15, objava 4. ožujka 2015. na snazi od 1. svibnja 2015., osim članka 8. stavka 4. točke 3. koja stupa na snagu 4. rujna 2015.
Članak 13.
Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu 1. svibnja 2015., osim izmjene u članku 8. stavku 4. točki 3. koja stupa na snagu šest (6) mjeseci od dana objave.

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 42/16), objava 4. svibnja 2016., na snazi od 4. srpnja 2016., osim članka 7. stavka 3., članka 9. stavka 2., članka 12. i članka 13. koji stupaju na snagu 1. siječnja 2017.
„Članak 14.
Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga stupa na snagu dva (2) mjeseca od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 7. stavka 3., članka 9. stavka 2., članka 12. i članka 13. koji stupaju na snagu 1. siječnja 2017.“

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 68/19), objava 17. srpnja 2019., na snazi od 1. siječnja 2020., osim članaka 3. te članka 10. kojim se mijenja članak 28. stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16), koji stupaju na snagu 1. kolovoza 2019.
„Članak 27.

Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu 1. siječnja 2020., osim članka 3. te članka 10. kojim se mijenja članak 28. stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga («Narodne novine», broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16), koji stupaju na snagu 1. kolovoza 2019.»

DODATAK 1.

PRETHODNA OBAVIJEST
o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih
mreža i usluga

*Na temelju članka 32. Zakona o elektroničkim komunikacijama
(Narodne novine, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17)*

OSNOVNI PODACI O OPERATORU
Ispunjava fizička osoba (obrt)
Potpuni naziv obrta:
Skraćeni naziv obrta:
Ulica i broj:
Poštanski broj:
Mjesto:
Matični broj (MB):
OIB:
Telefon:
Mobitel:
Fax:
Internetska adresa:
E-mail:
Vlasnik obrta:
Kontakt osobe:

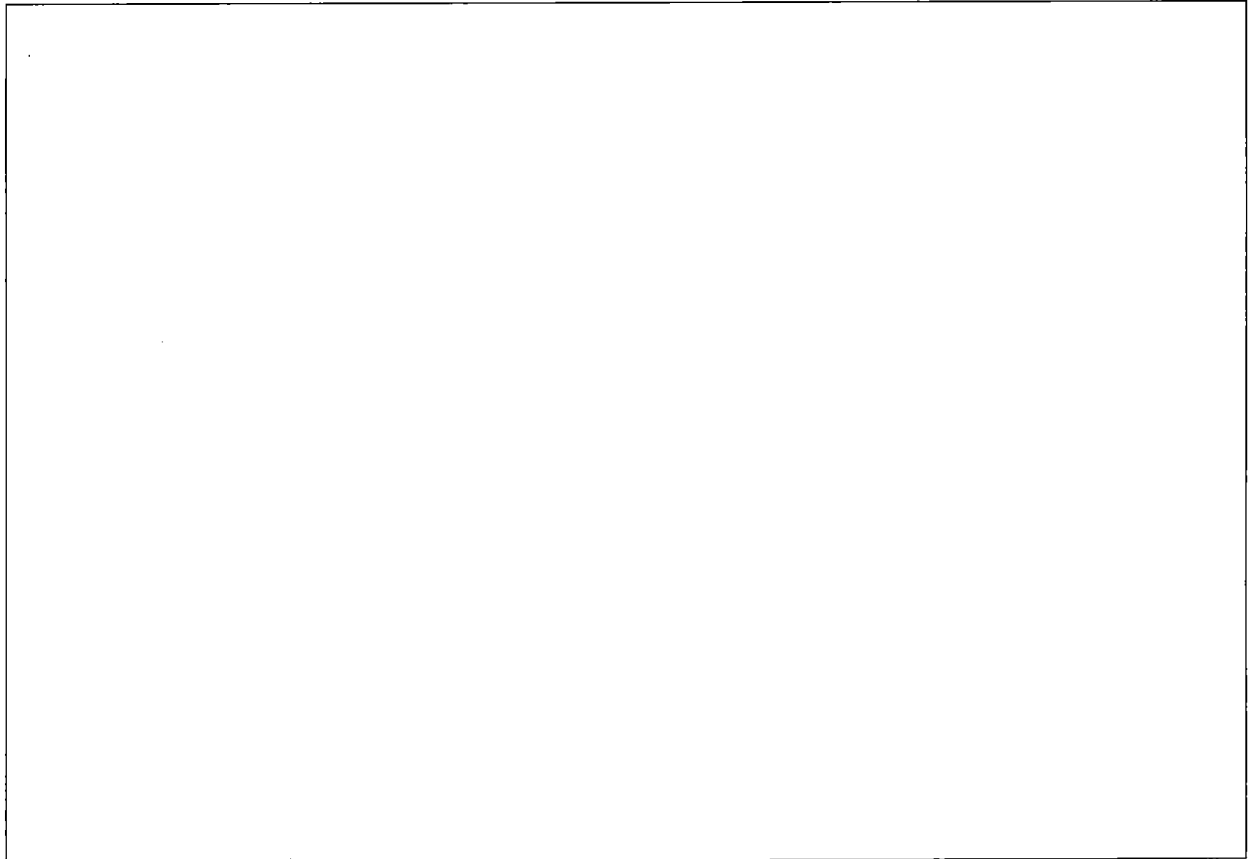
Ispunjava pravna osoba
Potpuni naziv tvrtke:
Skraćeni naziv tvrtke:
Ulica i broj:
Poštanski broj:
Mjesto:
Matični broj subjekta (MBS):
Matični broj (MB):
OIB:
Telefon:
Mobitel:
Fax:
Internet adresa:
E-mail:
Ovlaštena osoba za zastupanje:
Kontakt osobe:

Podaci o djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Označite vrstu obavijesti za obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te upišite predviđeni datum početka, promjene ili završetka obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i geografsko područje obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

VRSTA OBAVIJESTI			DJELATNOST	PREDVIĐENI DATUM POČETKA, PROMJENE ILI ZAVRŠETKA DJELATNOSTI	GEOGRAFSKO PODRUČJE OBAVLJANJA DJELATNOSTI
Početak	Promjena	Završetak	Naziv		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (što isključuje usluge radiodifuzije)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge u privatnoj pokretnoj mreži (PMR)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge s posebnom tarifom i besplatnog poziva		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga davanja pristupa internetu		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge prijenosa govora putem interneta		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga upravljanja multipleksom u radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge prijenosa, odašiljanja i/ili prijama slike, govora, zvuka te drugih podataka namijenjenih za izravan prijam u javnosti u zemaljskoj radiodifuziji		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluge u satelitskoj službi		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Davanje obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Izdavanje sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga mobilnog virtualnog mrežnog operatora (MVNO)		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	M2M usluga		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostale usluge		

Kratak opis djelatnosti elektroničke komunikacijske mreže i usluga, koji uključuje tehničke značajke mreže i opreme te način njihove izvedbe:



IZJAVA

Potpisom jamčimo istinitost i potpunost odnosno vjerodostojnost podataka navedenih u ovoj obavijesti.

Obrascu je potrebno priložiti sljedeće dokumente:

Mjesto

Datum

Pečat i potpis ovlaštene osobe

1. rješenje o upisu u sudski registar ili rješenje o upisu u obrtni registar
2. punomoć ovlaštene osobe (ako obavijest podnosi opunomoćena osoba)

Ispravno popunjen obrazac zajedno s priložima potrebno je predati ili poslati poštom s povratnicom na adresu sjedišta Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb ili bilo kojim drugim putem ako za isti postoji sigurna provjera identiteta potpisnika.

DODATAK 2.



POTVRDA O PRIMITKU PRETHODNE OBAVIJESTI

Ovom potvrdom se potvrđuje primitak Prethodne obavijesti o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Ova potvrda nije upravni akt.

Mjesto i datum

Žig Potpis odgovorne osobe

DODATAK 3.

POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 1. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI standardu ES 202 57-1 i ETSI uputama EG 201 769-1 i TS 132 409 RFC 6076 (za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola) u skladu s Tablicom 1. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji (*supply time for fixed network access*)
- omjer kvarova po pristupnom vodu (*fault report rate per fixed access lines*)
- vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove (*fault repair time for fixed access lines*)
- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- vrijeme uspostave internetske usluge (*supply time for Internet access*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer neuspješnih poziva (*unsuccessful call ratio*)

Tablica 1.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Omjer kvarova po pristupnom vodu	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Vrijeme uklanjanja kvara	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javno dostupne telefonske usluge	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Vrijeme uspostave internetske usluge	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Omjer neuspješnih poziva	ETSI EG 201 769-1 ETSI TS 132 409 RFC 6076	ETSI EG 201 769-1 ETSI TS 132 409 RFC 6076

OBRAZAC 1.
Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za period: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom periodu	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova	(sati)
	za 95% kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od.....do..... radnim danom od.....do..... subotom od.....do..... nedjeljom
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%
1.8 Vrijeme uspostave internetske usluge	prosječno vrijeme uspostave internetske usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)
	prosječno vrijeme uspostave internetske usluge u promatranom razdoblju za širokopolasni pristup internetu	(dani)
1.9 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%

1.10 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	
-------------------------------	---------------------------	--

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

osobe

Žig

Potpis odgovorne

DODATAK 4.

POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge koji se nalaze u OBRASCU 2. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom ETSI standardom ES 202 057-1 i uputama EG 202 057-3 i TS 102 250-2, u skladu s Tablicom 2. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- odzivno vrijeme službe za korisnike (*response time for operator services*)
- odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge (*response time for directory enquiry services*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) (*prepaid account credit correctness complaints*)
- opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)
- omjer raskinutih veza (*dropped call ratio*)
- omjer neuspješnih SMS poruka (*SMS completion failure ratio*)
- omjer neuspješnih MMS poruka (*MMS end-to-end failure ratio*)
- vrijeme prijenosa SMS poruka (*SMS end-to-end delivery time*)
- vrijeme prijenosa MMS poruka (*MMS end-to-end delivery time*)
- mrežna geografska dostupnost (*network availability*)

Tablica 2.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Odzivno vrijeme službe za korisnike	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	ETSI ES 202 057-1	ETSI ES 202 057-1
Omjer raskinutih veza	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3
Omjer neuspješnih SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa SMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Omjer neuspješnih MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Vrijeme prijenosa MMS poruka	ETSI TS 102 250-2	ETSI TS 102 250-2
Mrežna geografska dostupnost	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3

OBRAZAC 2.

Izješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za period: od _____ do _____

Pokazatelj	Mjera	Statistika
1.1 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.2 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.3 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	____%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	____%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena SMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.6. Vrijeme prijena MMS poruka	prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	____(sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	____%
1.9 Omjer raskinutih veza*	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	____%
1.10 Mrežna geografska dostupnost	raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	____%

* Raskinuta veza se definira kao telefonski poziv koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga.

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe

DODATAK 5.

POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU U NEPOKRETNJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu koji se nalaze u OBRASCU 3. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 202 057-4 u skladu s Tablicom 3. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- omjer neuspješno prenesenih podataka (*unsuccessful data transmissions ratio*)
- kašnjenje (u jednom smjeru) (*delay (one way transmission time)*)

Tablica 3.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Postignuta brzina prijenosa podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Omjer neuspješno prenesenih podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Kašnjenje (u jednom smjeru)	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

OBRAZAC 3.**Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za period: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
3.1 Postignuta brzina prijenosa podataka	95% od najviše brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	95% od najviše brzine prijenosa podataka u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka za u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
3.2 Omjer neuspješno prenesenih podataka	% neuspješno prenesenih podataka	(%)
3.3 Kašnjenje (u jednom smjeru)	srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	standardna devijacija	(ms)

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

osobe

Žig

Potpis odgovorne

DODATAK 6.

POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu koji se nalaze u OBRASCU 4. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 202 057-4 u skladu s Tablicom 4. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, zasebno za 3G i 4G tehnologiju, obuhvaćaju:

- vrijeme prijave (*login time*)
- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- omjer neuspješno prenesenih podataka (*unsuccessful data transmissions ratio*)
- omjer uspješnih prijava na internet (*successful log-in ratio*)
- kašnjenje (u jednom smjeru) (*delay (one way transmission time)*)

Tablica 4.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Vrijeme prijave	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Postignuta brzina prijenosa podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Omjer neuspješno prenesenih podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Omjer uspješnih prijava na internet	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4
Kašnjenje (u jednom smjeru)	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

OBRAZAC 4.**Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće usluge širokopojasnog pristupa internetu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**

Naziv trgovačkog društva:

Podaci za period: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
3.1 Vrijeme prijave	vrijeme unutar kojeg se postiže 80% najbržih prijava	(sekundi)
	vrijeme unutar kojeg se postiže 95% najbržih prijava	(sekundi)
3.2 Postignuta brzina prijenosa podataka	95% od najviše brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u dolaznom smjeru (download)	(kbit/s)
	95% od najviše brzine prijenosa podataka u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	5% od najniže brzine prijenosa podataka za u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	(kbit/s)
3.3 Omjer neuspješno prenesenih podataka	% neuspješno prenesenih podataka	(%)
3.4 Omjer uspješnih prijava na internet	% uspješnih prijava na internet	(%)
3.5 Kašnjenje (u jednom smjeru)	srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	standardna devijacija	(ms)

Potpisom ovog obrasca potvrđujemo da su svi navedeni podaci istiniti i potpuni odnosno vjerodostojni. Za podatke i njihovu vjerodostojnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig

Potpis odgovorne osobe

DODATAK 7.**Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom**

OSNOVNI PODACI	
Ime i prezime/naziv:	
OIB podnosioca zahtjeva:	
Pretplatnički broj / brojevi:	
VPN serija ili niz na priključku	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
Adresa priključka:	
Oznaka usluge kod postojećeg operatora:	
Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom:	<input type="checkbox"/> Pristup mreži <input type="checkbox"/> Govorna usluga <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Televizija <input type="checkbox"/> Sve usluge
Usluge koje korisnik želi zadržati s postojećim operatorom:	<input type="checkbox"/> Pristup mreži <input type="checkbox"/> Govorna usluga <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Televizija
Vežano uz uslugu pristupa internetu zadržavaju se korisnički računi:	<input type="checkbox"/> web hosting <input type="checkbox"/> e-mail adrese _____ <input type="checkbox"/> svi korisnički računi
Kontakt podaci:	Telefon / mobitel / e-pošta:
<input type="checkbox"/> Pretplatnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem/im operatoru/ima zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora	
ZAHTEJEV ZA PRIJENOS BROJA	
Naziv davatelja broja:	
Naziv primatelja broja:	
Zahtjev za prijenos broja je vezan za veleprodajnu uslugu:	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
ISPUNJAVA POSTOJEĆI OPERATOR	
<input type="checkbox"/> Krajnji korisnik odustaje od raskida ugovora <input type="checkbox"/> Krajnji korisnik odustao od zadržavanja usluge	
Raskida se (potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida):	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji	<input type="text"/> ID usluge
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge veleprodajnog širokopolasnog pristupa	<input type="text"/> ID usluge
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge najma korisničke linije	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge predodabira operatora	
<input type="checkbox"/> važeći ugovor o pružanju usluge infrastrukturnog operatora _____	<input type="text"/> ID usluge
U _____, _____ godine.	

Novi operator će, najkasnije u roku od 15 dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvaćanju zahtjeva, kao i o datumu prijenesa broja (ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja). U slučaju da krajnji korisnik u propisanim rokovima nije dobio navedenu obavijest smatra se da je zahtjev odbijen, osim u slučaju kada novi operator pribavi suglasnosti krajnjeg korisnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

Pretplatnik daje HT-u svoju suglasnost za zadržavanje/prijenos njegovog telefonskog broja u slučaju aktivacije usluge najma korisničke linije. Pretplatnik daje izričito ovlaštenje novom operatoru da ovu jedinstvenu izjavu uputi postojećem operatoru i veleprodajnom operatoru zajedno s jedinstvenim zahtjevom za veleprodajne usluge.

Podnositelj jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje: Zahtjev) izričito izjavljuje da podnošenjem ovog Zahtjeva ujedno podnosi zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa s postojećim operatorom, odnosno zahtjev za obustavu označenih usluga unutar Zahtjeva kod postojećeg operatora te daje izričito ovlaštenje novom operatoru da ovaj Zahtjev uputi postojećem operatoru.

Podnositelj Zahtjeva potvrđuje da je obaviješten da je prigodom raskida ugovora o korištenju usluge pristupa internetu obavezan zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa) od postojećeg operatora elektroničkih komunikacija, odnosno da može zadržati svoje korisničke račune. Podnositelj Zahtjeva ovime izjavljuje da je, u slučaju da zadržava gore zahtijevane usluge s postojećim operatorom, spreman snositi buduće troškove.

Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje da je suglasan da se njegovi osobni podaci, koji se koriste u svrhu omogućavanja usluge prijenosa broja, prikupljaju, obrađuju i razmjenjuju između operatora i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) u svrhu pružanja usluge prenosivosti broja.

Nakon što je davatelj broja zaprimio Zahtjev, podnositelj Zahtjeva ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja dulje od 8 radnih dana,
- b) u slučaju zavaravajuće prodaje,
- c) ukoliko je iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača.

Podnositelj Zahtjeva obavezan je postojećem operatoru platiti korištene komunikacijske usluge za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, odnosno do trenutka realizacije usluge u mreži novog operatora te neovisno o prijenosu broja ili realizaciji usluga kod novog operatora, obveze vezano uz naplatu i/ili povrat opreme primjenjive su sve do trenutka podmirenja svih dugovanja za predmetnu uslugu.

Pretplatnički odnos između postojećeg operatora i podnositelja Zahtjeva kojem je uspješno prenesen broj u mrežu primatelja broja ili realizirana usluga kod novog operatora, smatrat će se raskinutim u trenutku završetka prijenosa broja ili realizacijom usluga kod novog operatora.

Podnositelj Zahtjeva u cijelosti je upoznat sa sljedećim:

- a) roku u kojem je novi operator obavezan obavijestiti krajnjeg korisnika o prihvaćanju ili neprihvaćanju Zahtjeva,
- b) roku u kojem je novi operator obavezan poslati obavijest krajnjem korisniku u kojoj će biti naveden datum i vremenski okvir prijenosa broja,
- c) uslugama postojećeg operatora koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja ili nakon realizacije usluga kod novog operatora,
- d) opsegom korištenja i aktivaciji usluga novog operatora,
- e) svim razlozima odbijanja Zahtjeva,
- f) svim razlozima odgode Zahtjeva,
- g) mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koje se odnose na isti priključak,
- h) mogućnosti aktivacije besplatne usluge obavijesti o mreži u kojoj se nalazi pozivani broj,
- i) pravom za naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja ili u slučaju kašnjenja pri realizaciji promjene operatora,
- j) da podnošenjem Zahtjeva daje svoju privolu postojećem i novom operatoru za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima, u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

Ukoliko je promjena operatora praćena zahtjevom za prijenos broja, po primitku obavijesti davatelja broja o odgodi, koja sadrži i najraniji datum prijenosa broja, primatelj broja će u dogovoru s podnosiocem Zahtjeva, dogovoriti novi datum prijenosa broja te isti dostaviti davatelju broja.

Ukoliko je promjena operatora praćena s prijenosom broja, podnositelj Zahtjeva svojim potpisom ovlašćuje primatelja broja na podnošenje prigovora na neopravdano odbijanje ili odgodu roka za prijenos broja.

Podnositelj Zahtjeva svojim potpisom potvrđuje da je u potpunosti upoznat i suglasan sa svim navedenim uvjetima promjene operatora.

Ovaj Zahtjev se podnosi u dva primjerka od kojeg jedan zadržava podnositelj Zahtjeva, a drugi novi operator.

Ugovor sklopljen na daljinu

Potpis podnosiocelja Zahtjeva

Potpis ovlašćene osobe i pečat novog operatora

Mjesto i datum:



Uvjeti korištenja posebnog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu

Članak 1.

Predmet ovih Uvjeta korištenja (u daljnjem tekstu: Uvjeti) je način korištenja posebnog programskog alata koji služi za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži A1 Hrvatska (u daljnjem tekstu: Alat), u svrhu podnošenja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže.

Članak 2.

Alat je certificiran za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, a izrađen je od strane Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM).

Članak 3.

Alat je od 5. studenog 2012.g. dostupan na internetskim stranicama HAKOM-a: www.hakom.hr

Članak 4.

Prije provedbe mjerenja pretplatnik mora u Alat upisati svoje osobne i druge podatke potrebne za provođenje mjerenja. A1 Hrvatska svrhu verifikacije, svojim načinima provjere i jedinstvenog određivanja pretplatnika provjerava točnost upisanih podataka. Ukoliko pretplatnik unese neispravne podatke, A1 Hrvatska će odbaciti prigovor s obrazloženjem da takav pretplatnik ne postoji, ili ako npr. ne odgovara usporedba očitane IP adrese i IP adrese dodijeljene od strane A1 Hrvatska.

U slučaju podnošenja prigovora, pretplatnik mora priložiti ispisane rezultate mjerenja, koji obuhvaćaju minimalno tri (3) mjerenja provedenih korištenjem Alata, tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Ako mjerenje nije izvršeno dovoljan broj puta u zadanom vremenu, podaci se poništavaju i smatraju se nevažećima. Ako su mjerenja uredno izvršena, u skladu s definiranim postupkom, Alat će po završetku zadnjeg mjerenja dati pretplatniku mogućnost pohranjivanja rezultata mjerenja na računalo kako bi pretplatnik mogao prikupljene podatke poslati operatoru u sklopu prigovora na kakvoću usluge. Ukoliko pretplatnik ne obavi propisani broj mjerenja, A1 Hrvatska neće prihvatiti prigovor pretplatnika.

Članak 5.

Mjerenja se moraju odnositi na ugovorom definiranu maksimalnu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu. Pretplatnik prihvaća da maksimalna ili minimalna brzina neće biti definirane u svakom slučaju (npr. usluga Homebox i sl.). Provođenje mjerenja uzrokuje preuzimanje određene količine podataka s Interneta te pretplatnik prihvaća da se taj promet obračunava sukladno tarifi koju pretplatnik koristi. U posebnim slučajevima, ovisno o tehnološkom rješenju povezivanja, za poslovne korisnike cjelovitih poslovnih rješenja u nepokretnoj mreži mogu biti blokirani tcp 5060, 5061, 1720 i 1721, i udp 5060 i 5061.

Članak 6.

Mjerenja moraju biti provedena na lokaciji pristupa pretplatnika prema mreži A1 Hrvatska, kako je ugovoreno pretplatničkim ugovorom, u uvjetima minimalnog opterećenja povezane računalne opreme, uz osiguranje uvjeta minimalnog utjecaja instaliranog softvera na računalnoj opremi i same računalne i ostale povezane opreme na rezultate mjerenja te uz poštivanje drugih uvjeta koji osiguravaju vjerodostojnost mjernih rezultata. U slučaju da mjerenja nisu obavljena na lokaciji koja je definirana ugovorom ili ako nisu zadovoljeni ostali preduvjeti za provođenje mjerenja, mjerenja se neće smatrati vjerodostojnima, a sam Alat će prilikom mjerenja ispisati upozorenje pretplatniku. Za provedbu mjerenja pretplatnik koji želi ispitati kakvoću usluge mora osigurati; podršku za Java Runtime Environment, točnost upisanih podataka, žičanu povezanost klijentskog računala sa uređajem koji je izravno spojen na liniju, odsutnost ostalih klijentskih računala u lokalnoj mreži, modem na liniji mora biti onaj kojeg je pretplatnik dobio od A1 Hrvatska ili onaj kojeg A1 Hrvatska podržava, stalnu postavku u lokalnoj mreži za cijelu duljinu trajanja mjerenja, administratorska prava na računalu s kojeg se provode mjerenja, ponavljanje mjerenja najmanje tri puta u periodu od pet dana.



Članak 7.

A1 Hrvatska je obavezan po primitku prigovora provjeriti kakvoću obavljene usluge odnosno pristigli izvještaj proučiti, analizirati prikupljene podatke, obaviti provjeru kakvoće usluge sa svoje strane te o obavljenoj analizi pravovremeno informirati pretplatnika.

Članak 8.

Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti i od strane A1 Hrvatska i/ili HAKOM-a.

Članak 9.

Na sve odnose između Pretplatnika i A1 Hrvatska koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. A1 Hrvatska zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta o čemu će pretplatnik biti obaviješten putem web stranice www.vA1.hr ili na drugi prikladan način.

Ovi uvjeti primjenjuju se od 12.03.2014. a usklađeni su dana 1.10.2018.

Na podlagi drugega odstavka 133. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14-B, 54/14 – odločba US, 81/15 in 40/17; v nadaljevanju: ZEKom-1) Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) izdaja naslednji

SPLOŠNI AKT

o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Ta splošni akt natančneje določa:

- i. metodologijo merjenja tehnične kakovosti storitev dostopa do interneta prek fiksnega širokopasovnega dostopa in prek širokopasovnega dostopa do storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij,
- ii. postopke za ugotavljanje skladnosti pogodbenih določil glede hitrosti,
- iii. pravila, ki zagotavljajo enako in nediskriminatorno obravnavo internetnega prometa ter transparentnost ponudnikov pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta v razmerju do končnih uporabnikov glede obsega, omejitev, vrste in kakovosti, način sklepanja pogodb ter s tem povezane pravice končnih uporabnikov,
- iv. pravila glede upravljanja in omejevanja prometa v okviru storitve dostopa do interneta.

II. POMEN IZRAZOV

2. člen

Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo naslednji pomen:

- i. AKOS Test Net je merilno in analitično orodje, potrjeno s strani agencije, ki končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta omogoča izvajanje meritev zmogljivosti, kakovosti in transparentnosti internetne povezave.
- ii. Uredba 2015/2120 je Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. 11. 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba 2015/2120).
- iii. FWBA dostop (angl. Fixed Wireless Broadband Access) je širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij. Storitve dostopa do interneta prek FWBA dostopa se zagotavlja s pomočjo namenske opreme ter ustrezne notranje ali zunanje antene, nameščene na fiksni lokaciji končnega uporabnika.
- iv. Tehnično kakovost storitve dostopa do interneta opredeljujejo omrežni parametri, kot so hitrost, prehodni čas (latenca), trepetanje, izguba paketov in razmerje izgubljenih paketov.
- v. Ponudnik storitev dostopa do interneta je operater, ki končnim uporabnikom zagotavlja oziroma ponuja storitev dostopa do interneta (v nadaljevanju: ponudnik).
- vi. Minimalna hitrost je hitrost povezave, ki mora biti ob izključenih specializiranih storitvah vedno na voljo na omrežni priključni točki končnega uporabnika, razen v primerih, kot jih

- predvidevajo 140. in 141. člen ZEKom-1 ter tretji odstavek 3. člena Uredbe 2015/2120 oziroma na njihovi podlagi sprejeti pogoji poslovanja ponudnikov. Minimalna hitrost v primeru fiksne širokopasovnega dostopa mora znašati vsaj 50 % maksimalne ter vsaj 25 % maksimalne pritočne in odtočne hitrosti z uporabo FWBA dostopa.
- vii. Maksimalna hitrost v fiksni omrežji in na fiksni lokaciji je najvišja pritočna in odtočna hitrost povezave na omrežni priključni točki, ki je končnemu uporabniku na razpolago vsaj enkrat dnevno ob izključenih specializiranih storitvah.
 - viii. Običajno razpoložljiva hitrost je hitrost povezave na omrežni priključni točki končnega uporabnika, ki je dosegljiva 90 % časa dneva in se meri izven vršnih ur ter mora znašati vsaj 80 % maksimalne pritočne in odtočne hitrosti povezave. V primeru FWBA dostopa mora običajno razpoložljiva hitrost znašati vsaj 50 % maksimalne hitrosti.
 - ix. Dejanska hitrost je hitrost storitve dostopa do interneta na omrežni priključni točki, ki jo v izbranem trenutku izmeri končni uporabnik, pooblaščen osebni ponudnika ali pooblaščen osebni agencije z uporabo merilnega orodja AKOS Test Net.
 - x. Oglaševana hitrost je hitrost, ki jo ponudnik navaja v promocijskih ponudbah in jo preko oglaševanja ponuja nedoločenemu krogu končnih uporabnikov.
 - xi. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta je opredeljeno v 12. členu tega splošnega akta in se preverja na način, kot je določen v 11. členu.
 - xii. Specializirane storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki niso del storitev dostopa do interneta in so optimizirane za specifično vsebino, aplikacijo ali storitev oziroma njihovo kombinacijo, kjer je optimizacija nujno potrebna, da se zaradi same narave storitve ali aplikacije zagotovi ustrezna raven kakovosti storitve ali/in zaupnosti, celovitosti ter razpoložljivosti.
 - xiii. Terminalska oprema je komunikacijska oprema, kot opredeljena v Direktivi Komisije 2008/63/ES z dne 20. 6. 2008 o konkurenci na trgih za telekomunikacijsko terminalsko opremo.
 - xiv. Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksne omrežja in traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva, kar opredeli ponudnik v svojih pogojih poslovanja.
 - xv. Transparentnost internetne povezave pomeni, da ponudnik skozi svoje omrežje transparentno, brez omejevanja, upočasnjevanja, zadrževanja ali drugega motenja, ne glede na pošiljatelja ali prejemnika, vsebino, aplikacijo ali storitev ali terminalsko opremo prenaša ves internetni promet, razen v primerih, kot jih predvideva 3. člen Uredbe 2015/2120.

Preostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v Uredbi 2015/2120 in ZEKom-1, če iz samega besedila splošnega akta ne izhaja drugače.

III. SPLOŠNA DOLOČILA

3. člen

Končni uporabniki imajo prek storitev dostopa do interneta pravico dostopa do informacij in vsebin ter njihovega razširjanja, uporabe in zagotavljanja aplikacij ter storitev brez diskriminacije in uporabe terminalske opreme po lastni izbiri, ne glede na svojo lokacijo ali lokacijo ponudnika oziroma izvor ali cilj informacij, vsebino, uporabljeno aplikacijo ali storitev.

4. člen

Ponudniki morajo pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta enakovredne vrste prometa obravnavati enako, brez omejevanja, upočasnjevanja, zadrževanja ali drugega motenja, ne glede na pošiljatelja ali prejemnika, vsebino, aplikacijo ali storitev ali uporabljeno terminalsko opremo.

5. člen

(1) Ponudniki lahko izvajajo ukrepe za razumno upravljanje prometa. Da bi se takšni ukrepi šteli za razumne, morajo biti pregledni, nediskriminatorni in sorazmerni ter ne smejo temeljiti na poslovnih razlogih, temveč na objektivno različnih zahtevah glede tehnične kakovosti storitev za posamezno vrsto prometa.

(2) Ukrepi iz prejšnjega odstavka se lahko uporabljajo izključno z namenom učinkovitejše izrabe omrežnih virov in optimizacije splošne kakovosti prenosa, pri čemer se mora enakovredne vrste prometa obravnavati enako. Upravljanje prometa ne sme vključevati beleženja, spremljanja in analiziranja vsebine komunikacije in se ne sme izvajati dlje, kot je nujno potrebno za namene nemotene uporabe storitev.

(3) Ukrepi, ki presegajo ukrepe iz prvega in drugega odstavka tega člena, se uporabljajo izključno za namene opredeljene v tretjem odstavku 203. člena ZEKom-1 in v tretjem odstavku Uredbe 2015/2120.

6. člen

Ponudnik ne sme vplivati na promet, ki poteka med AKOS Test Net strežniki in uporabniško terminalsko napravo.

IV. PREGLEDNOST IN PRAVICE KONČNIH UPORABNIKOV

7. člen

(1) Ponudniki morajo na svojih spletnih straneh na enem, dobro vidnem in enostavno dostopnem mestu, objaviti pregledne, celovite, razumljive, primerljive, terminološko konsistentne in vseskozi posodobljene informacije o storitvah dostopa do interneta ter morebitne omejitve pri uporabi teh, vključno z ukrepi, ki se nanašajo na zagotavljanje varnosti in celovitosti omrežja ter storitev in kakorkoli vplivajo na uporabniško izkušnjo.

(2) Informacije iz prejšnjega odstavka morajo vključevati najmanj:

- i. Jasno in razumljivo razlago minimalne, običajno razpoložljive in maksimalne hitrosti glede na tehnologijo dostopa in v skladu s tem splošnim aktom.
- ii. Morebitne omejitve glede:
 - a. količine prenosa podatkov znotraj paketa,
 - b. uporabnikove ali ponudnikove terminalske opreme,
 - c. sočasne uporabe specializiranih storitev (v kolikor te obstajajo, morajo ponudniki v pogodbi jasno navesti, kakšno hitrost dostopa do interneta lahko končni uporabnik pričakuje v primeru sočasne rabe vseh naročenih storitev),
 - d. kakovosti in delovanja storitev.
- iii. Čas in razpon vršnih ur.
- iv. Spletno povezavo do merilnega orodja AKOS Test Net.
- v. Spletno povezavo do besedila tega splošnega akta.

- vi. Vpliv upravljanja prometa z namenom zagotavljanja varnosti in celovitosti omrežja na dostopnost, uporabo in kakovost storitev in aplikacij, ki jih lahko uporablja ali želi dostopati do njih končni uporabnik.
- vii. Interaktivni digitalni zemljevid pokrivanja Republike Slovenije z radijskim signalom glede na uporabljeno brezžično tehnologijo, uporabljen spekter in pričakovano zmogljivost (tj. običajno razpoložljive pritočne in odtočne hitrosti). Zemljevid se mora posodabljati vsaj enkrat letno.
- viii. Potencialna varnostna tveganja, ki izhajajo iz uporabe storitev dostopa do interneta in uporabe terminalske opreme brez potrebne zaščite.
- ix. Jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev in drugih možnosti, ki so končnemu uporabniku na razpolago v primeru ugotovljenih razhajanj med dejansko zagotovljeno in pogodbeno dogovorjeno storitvijo dostopa do interneta.

(3) V primeru, da ponudnik omejuje uporabo oziroma dostop do določenih storitev ali aplikacij preko storitve dostopa do interneta zaradi namena zagotavljanja varnosti in celovitosti omrežij in storitev ali zaradi drugih namenov, mora na enak način, kot izhaja iz prejšnjega odstavka, objaviti najmanj naslednje informacije:

- a. opis tveganja s povezavo do priporočila, ki priporoča določene ukrepe (CSIRT, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa, ipd.);
- b. tip omrežja in tip uporabnikov (rezidenčni oziroma poslovni) na katere se omejitve nanaša;
- c. tehnični opis ukrepa in posledice ukrepa;
- d. začetek uvedbe ukrepa;
- e. alternativne načine dostopa do storitev ali aplikacij za končnega uporabnika;
- f. možnost sprostitev omejitve na zahtevo končnega uporabnika.

(4) Ponudnik mora v primeru omejevanja uporabe oziroma dostopa do določenih storitev ali aplikacij predhodno izvesti temeljito analizo, iz katere bo nedvomno izhajalo, da gre za varnostno tveganje, ki utemljuje ukrep in hkrati ne temelji na poslovnih ali drugih razlogih, ki bi bili v prid ponudniku in na škodo končnega uporabnika.

(5) Varnostno tveganje in sprejeti ukrepi oziroma ukrepi iz prejšnjega odstavka morajo biti zabeleženi v varnostnem načrtu ponudnika.

(6) Ponudnik mora ukrep oziroma ukrepe omejevanja internetnega prometa umakniti takoj, ko se tveganje zniža na sprejemljivo raven.

V. STORITEV DOSTOPA DO INTERNETA IN POGODBENA DOLOČILA

8. člen

(1) Ponudniki morajo v naročniški pogodbi, ki se nanaša na izvajanje storitve dostopa do interneta na fiksni lokaciji in ob spremembi s tem povezanih dejanskih okoliščin, navesti najmanj naslednje:

- i. Maksimalno, običajno razpoložljivo ter minimalno zagotovljeno pritočno in odtočno hitrost, ki jo bo ponudnik zagotavljal na konkretni omrežni priključni točki, vključno preko FWBA dostopa. Hitrost mora biti opredeljena na podlagi koristne vsebine, ki se prenaša na IP nivoju ali višje v TCP/IP v protokolnem skladu.
- ii. Jasno opredeljen vpliv določenih dejavnikov na storitev dostopa do interneta:
 - a. omejitve glede uporabniške ali ponudnikove terminalske opreme;
 - b. uporaba specializiranih storitev glede na zmogljivost priključka in število ter kakovost naročenih storitev (npr. IPTV in VoD). Končni uporabnik mora biti seznanjen s

hitrostjo dostopa do interneta, ki mu bo še na razpolago ob sočasni rabi vseh specializiranih naročenih storitev v najvišji kakovosti.

- iii. Jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev, ki jih ima končni uporabnik na razpolago v primeru bistveno stalnih ali redno ponavljajočih razhajanj glede hitrosti storitve dostopa do interneta dogovorjeno s pogodbo.

(2) V kolikor podatki iz prve točke prejšnjega odstavka niso znani pred podpisom pogodbe, se v naročniški pogodbi navede oglaševano hitrost. V tem primeru mora ponudnik nemudoma, ko razpolaga s podatki iz prejšnjega odstavka oziroma najkasneje v roku enega meseca, končnemu uporabniku v podpis posredovati aneks k naročniški pogodbi z navedenimi manjkajočimi podatki. V kolikor se končni uporabnik ne strinja z vsebino aneksa, lahko odstopi od naročniške pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja.

(3) Ponudniki morajo v naročniški pogodbi, ki se nanaša na izvajanje storitve dostopa do interneta pri mobilnem dostopu, navesti najmanj naslednje:

- i. Ocenjeno maksimalno in oglaševano pritočno in odtočno hitrost glede na zmogljivost omrežja ter naročni paket. Hitrost mora biti opredeljena na podlagi koristne vsebine, ki se prenaša na IP nivoju ali višje v TCP/IP v protokolnem skladu.
- ii. Jasno opredeljen vpliv določenih dejavnikov na storitev dostopa do interneta:
 - a. zakupljene količine prenosa podatkov znotraj paketa, posledice in ukrepi ob prekoračitvi le-teh;
 - b. omejitve glede uporabniške ali ponudnikove terminalske opreme.
- iii. Jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev, ki jih ima končni uporabnik na razpolago v primeru bistveno stalnih ali redno ponavljajočih razhajanj med dejansko in ocenjeno maksimalno hitrostjo, ki jo lahko ponudnik zagotavlja na posameznem področju Slovenije.

9. člen

Podatki o hitrostih na omrežni priključni točki na fiksni lokaciji iz prejšnjega člena morajo biti končnemu uporabniku dostopni tudi na mesečnem računu, uporabniškem portalu ali na drug primeren in transparenten način, ki končnemu uporabniku omogoča, da se lahko kadarkoli in v vsakem obračunskem obdobju seznanijo z njimi.

VI. PRAVICE KONČNIH UPORABNIKOV GLEDE POGODBENIH HITROSTI

10. člen

(1) Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima končni uporabnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50 % deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Končni uporabnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.

(2) Če končni uporabnik spremembe paketa ali nadomestila ne želi, mora imeti možnost odstopa od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma brez plačila drugih stroškov, v kolikor je tako določeno z ostalimi zakonskimi predpisi.

(3) Z možnostmi iz prejšnjih odstavkov tega člena mora ponudnik končnega uporabnika na jasen in nedvoumen način seznaniti ob podpisu naročniške pogodbe in nato ponovno v ugovornem postopku, kadar končni uporabnik zatrjuje slabše delovanje storitev.

VII. METODOLOGIJA IZVAJANJA MERITEV

11. člen

(1) Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta se ugotavlja z meritvami z orodjem AKOS Test Net.

(2) Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

(3) Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- a. Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).
- b. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko končnega uporabnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- c. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- d. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

(4) Končni uporabnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen s tem splošnim aktom, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur.

(5) Končni uporabnik lahko minimalno hitrost preverja tako, da na način, kot določen s tem splošnim aktom, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur ponudnika.

12. člen

Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

- a. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- b. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

VIII. POSTOPEK ZA UVELJAVLJANJE PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

13. člen

(1) V primeru, da končni uporabnik skladno z 11. členom tega splošnega akta ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti ponudnika, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvidevajo ponudnikovi splošni pogoji.

(2) Ponudnik mora takemu končnemu uporabniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponuditi brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.

(3) V kolikor ponudnik razpolaga z orodjem, ki mu omogoča oddaljeno izvajanje zanesljivih in kakovostnih meritev hitrosti povezave s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja od uporabniškega modema do slovenskega stičišča internetnih omrežij (SIX) ter prikaz le-teh na uporabniškem portalu, ponudnik ni dolžan zagotoviti dodatnih brezplačnih meritev. Ponudnik mora v takem primeru na dobro vidnem in enostavnem dostopnem spletnem mestu objaviti tehnično dokumentacijo s katero izkazuje pravilnost, zanesljivost, natančnost in način delovanja merilnega orodja.

(4) Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta končnega uporabnika do odprave težav je ponudnik dolžan beležiti in shranjevati ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave končnega uporabnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se ponudnik in končni uporabnik dogovorita glede pravic iz 10. člena tega splošnega akta.

(5) Končni uporabnik je dolžan sodelovati s ponudnikom z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.

(6) Ponudnik je dolžan končnega uporabnika seznaniti z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če ponudnik v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v 12. členu tega splošnega akta ali ne zagotovi pravic iz 10. člena tega splošnega akta ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje v katerem so bila ugotovljena razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred agencijo.

14. člen **(postopki agencije za ugotavljanje skladnosti)**

Če pooblaščen uradna oseba agencije na podlagi podatkov, pridobljenih v okviru postopka reševanja spora, oceni, da ponudnik ne izpolnjuje zahtev iz tega splošnega akta, lahko uvede postopek nadzora. Poleg rezultatov meritev s pomočjo AKOS Test Net bo pooblaščen uradna oseba za razjasnitev dejanskega stanja meritve na omrežni priključni točki končnega uporabnika izvedla tudi z uporabo namenske profesionalne merilne opreme.

15. člen **(prehodne in končne določbe)**

Ta splošni akt prične veljati naslednji dan po objavi, uporabljati pa se začne 30 dni po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Ljubljana, dne 29. avgusta 2019

EVA 2019-3130-0031

Mag. Tanja Muha
direktorica