

Odgovori na komentare za raspravu: **Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga**

Sekcija #3 - Zaprimljeni amandmani:			
Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:15)	<p>U prijedlozima Hrvatske agencije za mrežne djelatnosti -HAKOM-a još uvijek je velika neravnopravnost između davatelja telekomunikacijskih usluga i potrošača.</p> <p>Agencija bi se trebala zalagati za ravnopravnost davatelja i primatelja usluge što nije slučaj i u nekoliko primjera bi to i naplasili:</p> <p>1. Primatelji usluga ili potrošači plaćaju 100% usluge brzine interneta, a davatelji usluge im bez ikakva problema mogu isporučivati 30% manju brzinu što je i u suprotnosti s Uredbom 2015/2120 Europske unije. (Napominjemo da se Uredbe moraju primjenjivati i ako nisu uključene u hrvatsko zakonodavstvo)</p> <p>2. Potrošači moraju plaćati naknadu za prijevremni raskid ugovora, ali telekomunikacijske tvrtke ne moraju ništa plaćati potrošačima ako ne mogu ispoštovati ugovor jer potrošači moraju biti sretni što mogu otići bez plaćanja naknade ili "penala". Čak članak 41.stavak 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama navodi da se pretplatničkim ugovorom može utvrditi da potrošač plaća raskid ugovora, ali regulatorna agencija to može i zabraniti kao što je to zabranila Hrvatske energetska regulatorna agencija - HERA.</p> <p>3. Zakonitost Općih uvjeta telekomunikacijskih tvrtki nitko ne provjerava pa se dozvoljavaju i nezakonitosti na štetu potrošača (smijeu se žaliti samo u roku 30 dana i kada se radi o novčanim potraživanjima, a</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Odgovori su dani kroz komentare na pojedine odredbe.</p>

zakonodavac dozvoljava žalbu do vremena zastare)

4. HAKOM dozvoljava ili nije propisao koliko telekomunikacijske tvrtke moraju imati zaposlenih djelatnika na rješavanju reklamacija prema broju korisnika usluga pa se dugo čeka na razgovor s agentom, ali zato potrošači moraju gubiti svoje vrijeme na slušanje reklamnih poruka davatelja usluge

5. HAKOM nije propisao da davatelji usluga moraju dati potrošaču podatak pod kojim je brojem ili šifrom zavedena njihova prvenstveno telefonska žalba, pa potrošači opetovano moraju ponavljati i gubiti svoje dragocjeno vrijeme objašnjavajući što su prijavili prethodni dan kao reklamaciju

6. HAKOM dozvoljava da telekomunikacijske tvrtke prilikom preseljenja linije i nastavka ugovora traže u uvjetuju potpisivanje novih ugovora za razdoblje od dvije godine

7. HAKOM dozvoljava da se kod vezane trgovine (kupovina usluge i uređaja) ne može raskinuti ugovor, ako je neispravan uređaj radi čega je i potrošač pristao na kupovinu usluge

8. HAKOM dozvoljava da se potrošaču naplati usluga i kada se nalazi na području koje nema pokriven signal mobilne telefonije

9. HAKOM dozvoljava da potrošač dobije naknadu samo 15 dana ako mu davatelj usluge istu ne isporučuje, a što ako davatelj usluge ne isporuči uslugu 30 ili 60 dana. Opet iskazuju neravnopravnost. Prijašnji pravilnik je to bolje rješavao i u neku ruku je tjerao davatelja usluge da se potruži omogućiti potrošaču davanje usluge.

10. HAKOM traži od potrošača da mjeri brzinu interneta, a ne od davatelja usluge da dokaže da je potrošaču omogućio određenu brzinu interneta. To je kao što bi se od potrošača tražilo da vodi zabilješke o svojim telefonskim razgovorima kako bi ih davatelj usluge mogao naplatiti

	<p>11. Zašto u HAKOM-u misle da je jedino mjerodavni brojač brzine interneta HAKOMETAR koji od potrošača trabi previše podataka koji uopće nisu mjerodavni za mjerenje brzine? Zašto ne bi bilo koji alat za mjerenje brzine bio mjerodavan, ali prvesntveno mjeriti brzinu moraju davatelji usluge</p> <p>12. Kada davatelji usluge ne mogu kvalitetno isporučivati uslugu onda moraju biti propisane sankcije za davatelja usluge, a ne da on potrošaču koji se žali plati cca 2 kune za dva dana ne isporuke signala</p> <p>13. Davatelj usluge mora na zahtjev potrošača dati ugovor, Opće uvjete poslovanja, cjenik i sve pripadajuće dokumente prije potpisivanja potrošaču da ih može razmotriti (danas je slučaj da potrošač ne može dobiti ugovor da ga odnese kući i prouči, a posebno ne Opće uvjete i cjenik) kako bi imao sve informacije pa i od više davatelja usluge za usporedbu</p>	
--	---	--

Sekcija #22 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 22:50)	Obzirom da su zaista česti problemi potrošača sa dugim periodima otklanjanja kvarova na pretplatničkoj liniji, pozdravljamo konačno definiranje rokova za otklanjanje svih kvarova, a posebno podržavamo i uvođenje prava na naknadu korisnicima kojima operator nije otklonio kvarove u propisanim rokovima.	Prihvaća se.

Sekcija #37 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	jreso20@gmail.com	Na koji način će operateri detaljno pojasniti	Ne prihvaća se.

	(09.05.2019. 17:58)	korisnicima sve odredbe ugovora kada ih niti sami nisu upoznati sa istima? Jedan od najvećih problema operatera je što njihovi zaposleni nisu upoznati sa uslugama tvrtke i onda obećavaju pretplatnicima da je kod njih sve moguće tj. sve što pretplatnik traži kod njih je moguće dobiti za male novce. No, kada se usluga ugovori, dolazi do obrata, sve što je "detaljno objašnjeno" korisnik nije dobio ili je dobio za puno veći iznos od komuniciranog.	HAKOM propisuje obveze operatora u smislu transparentnosti uvjeta i cijena pružanja usluga ali ne može utjecati na propuste u radu pojedinih djelatnika operatora na prodajnim mjestima. Iz tog razloga je jako važno da i sami korisnici prije potpisivanja ugovora isti pročitaju. U slučajevima gdje korisnici smatraju da se dogodio propust mogu podnijeti prigovor te će se u postupku rješavanja prigovora utvrđivati je li operator povrijedio propisane obveze.
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:17)	Prijedlog HUZP-a članak 7.stavak 4. »Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se krajnjem korisniku mora pružiti PISANA jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge, A AKO POSTOJE OGRANIČENJA PROPORCIONALNO TREBA SMANJITI CIJENU USLUGE«	Ne prihvaća se. Korisnici prilikom zasnivanja pretplatničkog ugovora dobivaju sve potrebne informacije o usluzi putem obrasca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i posebnih uvjeta korištenja usluge koju ugovara. Nepoštivanje pojedinih odredbi ugovora je na odgovarajući način propisano je ostalim odredbama Pravilnika.

Sekcija #38 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (24.06.2019. 15:44)	Smatramo potrebnim preciznije definirati termine "potpisani zahtjev", odnosno " dan podnošenja (pisanog) zahtjeva " za slučajeve ugovaranja "na daljinu" (e-mail, webshop i sl.) i telefonom. Obrazloženje: U članku 2. Nacrta koji se odnosi na Pretplatnički ugovor iz članka 8. postojećeg Pravilnika za stavak (4) do (7) svi se rokovi definiraju temeljem gore navedenih termina ("dan podnošenja zahtjeva"), te smatramo potrebnim preciznijeg definiranja istih, posebno za nepokretnu i posebno za pokretnu mrežu,	Prihvaća se. Prijedlog se prihvaća i na odgovarajući način je ugrađeno u članak 8. Pravilnika.

		kao i posebno za sve slučajeve ugovaranja: u poslovnici operatora, "na daljinu" (elektronskom poštom ili webshop i dr.), te telefonom - od kojeg datuma se računaju navedeni rokovi od 5, 15 i 30 dana?	
--	--	---	--

Sekcija #43 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:19)	Prijedlog HUZP-a Članak 8. Dodati (1-a) NADLEŽNA AGENCIJA MORA PROJERITI ZAKONITOST PRETPLATNIČKOG UGOVORA , OPĆIH UVJETA POSLOVANJA I UVJETA KORIŠTENJA UGOVORENIH USLUGA I CJENIK .	Ne prihvaća se. Propisano člancima 42. i 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama.
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:20)	Prijedlog HUZP-a Izmjeniti (2) (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 dosega tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa, TE CIJENU BEZ POPUSTA	Ne prihvaća se. U stavku 9. istog članka navedeno je da ugovor mora sadržavati osnovnu cijenu, a osnovna cijena je cijena bez popusta.

Sekcija #44 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga	Prijedlog HUZP-a	Ne prihvaća se.

<p>za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:21)</p>	<p>Izmjeniti (3) (3) U slučaju kada krajnji korisnik za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, DODATNA USLUGA TRAJE DO ISTEKA GLAVNE USLUGE . 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.</p>	<p>Korisnik prilikom ugovaranja može odabrati opciju uz ugovornu obvezu ili ne što za posljedicu ima višu ili nižu cijenu. Ukoliko bi se dodatna usluga ugovarala s trajanjem ugovorne obveze osnovne usluge, korisnik ne bi mogao ostvariti dodatne pogodnosti i niže cijene.</p>
--	--	--

Sekcija #45 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	<p>Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:21)</p>	<p>Prijedlog HUZP-a Izmjeniti (4) (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 MORA MU uručiti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora. Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od SEDAM (7) dana od dana podnošenja pisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, osim ukoliko nije drugačije propisano zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim posebnim propisima.</p>	<p>Ne prihvaća se. Na korisnicima je izbor hoće li tražiti svu dokumentaciju na prodajnom mjestu operatora ili će odabrati opciju da iste preuzme na internet stranici operatora. Naime, ako odaberu opciju da odmah zaprime dokumentaciju, što će onda biti naznačeno i na samom zahtjevu, ukoliko ih nisu zaprimili trebaju ih zatražiti na prodajnom mjestu. Smatramo da je prijedlog izmjene roka sa 5 na 7 dana ne pridonosi svrsi odredbe, jer se korisnik i u roku manjem od 5 dana može potpuno informirati o usluzi.</p>
2.	<p>Hrvatska udruga za zaštitu</p>	<p>Obrazloženje za 4. jer se ne može kopirati u predviđeno mjesto Uprijedlogu se navodi da samo</p>	<p>Ne prihvaća se. Vidjeti prethodno obrazloženje.</p>

	potrošača HUZP (25.05.2019. 10:24)	potrošač koji pristane na čitanje sastavnih dijelova ugovora putem interneta imati pravo na 5 dana odnosno 7 dana po prijedlogu HUZP-a na odustajanje. Time se diskriminiraju potrošači koji nemaju Internet ili se njime ne služe najbolje, a iz prakse je vidljivo da su takva obavještenja skrivena na stranicama davatelja usluga.	
3.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:45)	Predlažemo izmjenu ove točke u dijelu koji se odnosi na rok za raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanje naknade za prijevremeni raskid. Smatramo da je rok od tri (3) dana dovoljan za provjeru korisničke dokumentacije. <i>"... 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) dana od dana podnošenja pisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, osim ukoliko nije drugačije propisano zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim posebnim propisima. "</i>	Djelomično se prihvaća. Rok od tri (3) dana smatramo primjerenim ukoliko se radi o radnim danima.
4.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:30)	Prijedlog - izmjena čl. 8. stavka 4. tako da glasi: <i>(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 s cjelokupnim pretplatničkim ugovorom te mu na njegov zahtjev uručiti sastavne dijelove istog ili će ga, uz suglasnost korisnika, pisanim putem obavijestiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora.</i> Obrazloženje:	Djelomično se prihvaća. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa korisnik mora dobiti svu dokumentaciju vezanu za ugovorenu uslugu. Ukoliko dokumentaciju dobiva naknadno razumno je da mora imati određeni rok u kojem će se upoznati sa sadržajem ugovora. Komentar se prihvaća u dijelu preuzimanja uređaja kako bi se spriječila zlouporaba prava na raskid te je stavak u tom dijelu izmijenjen.

U vezi prijedloga novog stavka 4. članka 8., predlažemo izmjene stavka na način da se ne uvodi obveza uručivanja sastavnih dijelova ugovora koju čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja pojedine tarife/paketa/opcije koju korisnik ugovora, cjenik usluga, savjeta za zaštitu od zlouporaba, uvjeta korištenja ostalih usluga koje operator omogućava korisniku (npr. SMS parking, kreditni limit i sl.) u papirnatom obliku krajnjem korisniku, a koji će u konačnici činiti preko 15 stranica dokumentacije, a u suprotnom ukoliko ih krajnji korisnik ne zaprimi već prihvati da će ih preuzeti na internetskoj stranici operatora, ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 5 dana od dana podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Naime, uvođenje predmetne obveze protivi se strategiji digitalizacije i prelaska na poslovanje sa što manjom količinom dokumentacije u papirnatom obliku, dok prosječan korisnik i dalje tu obimnu dokumentaciju neće čitati. Budući je novim stavkom 2. članka 8. određeno da pretplatnički ugovor mora sadržati detaljni opis ponude s cijenama, popustima, sadržajem ponude, smatramo da će time korisnik dobiti sve potrebne informacije vezano za uslugu koju ugovara na jednom dokumentu. Opći uvjeti svih operatora su i tako u najvećoj mjeri prenesene odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama i Pravilnika, dakle ne postoje odredbe koje bi korisniku, nakon što ih preuzme pa kod kuće pročita, bile neprihvatljive u toj mjeri da mu se treba osigurati zakonsko pravo na raskid.

Također, krajnji korisnik se sa svim detaljima ponude i pravima i obvezama koje proizlaze iz pretplatničkog odnosa može detaljno upoznati i prije podnošenja zahtjeva budući su svi uvjeti javno objavljeni na službenim internetskim stranicama operatora, a može

ih dobiti na zahtjev prilikom podnošenja zahtjeva od prodajnog osoblja.

I Zakon o obveznim odnosima (članak 295. i 296.) i Zakon o zaštiti potrošača (članak 24.) za opće uvjete ugovora propisuje da moraju biti javno obavljani, da trgovac mora omogućiti krajnjem korisniku da se unaprijed upozna s istima te da obvezuju ugovorne strane ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u trenutku sklapanja ugovora. Stoga bi ovakva odredba bila u suprotnosti s predmetnim odredbama spomenutih zakona. Također, isti povlače ništetnost onih odredbi koje bi prouzročile očitu neravnopravnost u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili bi ugrozile postizanje svrhe sklopljenog ugovora ili bi pak bile nepovoljnije za krajnjeg korisnika od odredbi zakona. Iz navedenog jasno proizlazi da bi priznavanje prava krajnjeg korisnika na raskid ugovora u roku od 5 dana od podnošenja zahtjeva predstavljalo preotegnuto obvezu na strani operatora kao suugovaratelja, ukoliko isti ispuni sve obveze propisane Zakonom o obveznim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. Također, ukoliko bi korisnik imao pravo na raskid pretplatničkog ugovora u roku 5 dana (ili bilo kojem drugom roku) to bi značilo da bi tek po isteku predmetnog roka mogao preuzeti/kupiti uređaj. Opravdani interes operatora je ne omogućavati korisniku kupnju uređaja pod povoljnijim uvjetima ukoliko se isti ugovorno ne obveže operatoru. Posljedično bi to značilo da krajnji korisnik mora dvaput dolaziti na prodajno mjesto, odnosno da mu se, ukoliko sklapa ugovor na daljinu, moraju upućivati 2 dostave u roku 5 dana koje su i trošak za poslovanje operatora, a i otegotno je za prosječnog krajnjeg korisnika. U praksi bi to značilo da bi se prosječnom krajnjem korisniku koji želi što prije realizirati ugovor i uzeti uređaj uglavnom uručivali

		sastavni dijelovi pretplatničkog ugovora u papirnatom obliku, koje bi on uredno bacao bez čitanja, a što je, kako je gore obrazloženo, praktično nepotrebno i predstavlja korak unazad u pogledu digitalizacije.	
--	--	--	--

Sekcija #46 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:25)	Prijedlog HUZP-a Izmijeniti (5) (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 podnošenja zahtjeva krajnjem korisniku dostaviti potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa PISANIM PUTEM, sa obrazloženjem, pri čemu način obavještanja mora biti pouzdan i dokaziv.	Ne prihvaća se. Operator mora dostaviti obavijest u obliku kojem može dokazati okolnost slanja obavijesti i sadržaja obavijesti. Teret dokaza je uvijek na operatoru.

Sekcija #47 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:26)	Prijedlog HUZP-a Izmjeniti (6) (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 odustati od podnesenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije	Ne prihvaća se. ravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade u Pravilniku je propisano u svrhu zaštite korisnika. Ukoliko je korisnik zbog toga što je morao raskinuti ugovor pretrpio dodatnu štetu istu može potraživati i dokazivati pred nadležnim sudom.

		<p>zatražene usluge. ALI ZATO DAVATELJ USLUGE MORA KORISNIKU PLATITI NAKNADU ZA RASKID UGOVORA.</p> <p>U protivnom radi se o diskriminaciji ili neravnopravnosti uvjeta pošto samo potrošač plaća ako ne ispuni uvjete, ali davatelj usluge kao jača strana uopće ne treba ništa plaćati.</p>	
--	--	---	--

Sekcija #48 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:46)	Predlažemo prilagodbu roka za realizaciju usluge u roku od 30 radnih dana sukladno istim veleprodajnim rokovima (naglasak na rokove koji se odnose na nadogradnju mreže) te izmjenu teksta koja se odnosi na računanje roka od dana "sklapanja" pretplatničkog ugovora.	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM se slaže da u rijetkim situacijama rok od 30 dana neće biti dovoljan ali zato je prihvaćen prijedlog pod točkom 2. (produženje roka realizacije uz pristanak korisnika). Slijedom navedenog, u tekst prijedloga odredbe treba dodati rečenicu; <i>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.</i></p> <p>NAPOMENA:</p> <p><i>O nemogućnosti pravovremene realizacije usluge korisnik mora biti obaviješten te ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora. Vezano za prijedlog oizmjeni teksta koja se odnosi na računanje roka od dana "sklapanja" pretplatničkog ugovora isti je prihvaće t eugrađen u tekst odredbe.</i></p>

Sekcija #56 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 21:18)	Dodati točku 6.a.: 6.a. maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave usluge	Ne prihvaća se. Obveza o maksimalnom roku za uspostavu priključne točke i uspostavu usluge ne može biti sastavni dio obrazca zahtjeva za sklapanje ugovora već je propisana u odgovarajućoj odredbi ovog Pravilnika te je ista implementirana u opće uvjete poslovanja operatora koji čine sastavni dio preplatničkog ugovora.

Sekcija #62 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:29)	KAKO ĆE OPERATOR ZNATI DA NETKO NEĆE MOĆI PLATITI JE LI ON BABA VRAČARA PO KOJOJ DISKRECIJONIJ OCJENI ĆE ON TO PROCJENJIVATI? DA LI AKO NETKO DOĐE U ODJELU ILI U PODRAPANIM HLAČAMA ŠTO JE USPUT REČENO SADA MODA! DA LI ONDA OD NAS OPERATORI TRAŽE TRAJNI NALOG ?? S KOJIM PRAVOM	Ne prihvaća se. Ukoliko se ne radi o univerzalnoj usluzi pa mora biti dostupna svima operator ima pravo propisati interne uvjete za zaštitu naplate svojih potraživanja prema korisnicima. Provjera platežne sposobnosti korisnika je propisana člankom 41. Zakonom o elektroničkim komunikacijama.
2.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:44)	Prijedlog: U vezi stavka 11., predlažemo da operator ima pravo birati odgovarajuće osiguranje, kao i da osiguranje plaćanja pokriva prva tri mjeseca korištenja usluge. Prijedlog nove odredbe: <i>"(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 mora prihvatiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka ako podnositelj zahtjeva preda operatoru osiguranje plaćanja usluga</i>	Prihvaća se. Usvaja se, ograničenje je stavljeno neutralno. <i>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),</i>

	<p>koje operator zatraži, što uključuje, ali ne ograničava se na:</p> <p>1 . osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za prva tri mjeseca korištenja usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),.."</p> <p>Obrazloženje:</p> <p>Interes niti jednog operatora nije da neosnovano i/ili rigorozno odbija sklapanja ugovora s ijednim korisnikom no legitiman je i interes zaštiti se od prijevara i neplaćanja. Ukoliko postoji sumnja u platežnu sposobnost podnositelja zahtjeva iz bilo kojeg razloga, opravdan je interes operatora da ovisno o korisniku i svojoj procjeni svih relevantnih čimbenika, zatraži odgovarajuće osiguranje po svom izboru a ne da isti prepusti korisniku za kojeg i inicijalno postoji sumnja da svoje obveze neće uredno ispunjavati.</p>	
--	--	--

Sekcija #63 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:48)	Predlažemo izmjenju na sljedeći način: <i>osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za minimalno tri (3) mjeseca korištenja usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge).</i>	Ne prihvaća se. Odredba će biti izmijenjena na način da neće ograničavati maksimalan iznos predujma koji operator može tražiti od korisnika.

Sekcija #67 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
-----	-------	-----------------	----------------------------------

1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:49)	<p>Prijedlog: Predlaže se brisanje zadnje rečenice u stavku 12.</p> <p>Obrazloženje: Zadnjim izmjenama Pravilnika dano je pravo operatoru odbiti sklopiti pretplatnički odnos s pravnom osobom u čijoj se vlasničkoj ili upravljačkoj strukturi nalaze osobe za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja, te je nejasno zašto se ovim izmjenama to pravo ponovno ograničava. Kako je obrazloženo i u komentaru uz stavak 11, nije interes operatora odbijati korisnika no mora imati pravo zaštititi se od nenaplaćenih potraživanja. U zadnje vrijeme se pojavio trend stranih državljana koji preuzimaju hrvatska trgovačka društva i to uglavnom j.d.o.o.-ove, koji imaju dobar poslovni status te nisu u od insolventijskim postupcima (blokada, predstečajni ili stečajni postupak) te na predmetna društva zasnivaju pretplatničke odnose uz najskuplje uređaje, bez namjere da plate ispostavljene račune. Isti i "šetaju" među operatorima te ukoliko operatori neće imati mehanizam odbijanja takvih osoba odnosno ukoliko će tražiti tek osiguranje plaćanja za prvi mjesec, bit će im nanesena nenadoknadviva šteta.</p>	<p>Prihvata se. Usvaja se prijedlog brisanja zadnje rečenice.</p>
----	--	--	--

Sekcija #69 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:30)	<p>Prijedlog HUZP-a Izmijeniti (14)</p> <p>RAZLOGE TREBA PRECIZIRATI ZAKONIMA, PROPISIMA DA NE BI NEKOM PALO NA DA TO RJEŠAVA KAKO MU SE SVIDI PREMA NJEGOVOJ DISKRECIONOJ OCJENI</p>	<p>Prihvata se. Kao što je navedeno u predmetnom stavku razlozi za ne prihvaćanje zahtjeva moraju biti u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.</p>

Sekcija #71 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:52)	<p>Predlažemo da se odredba izmjeni na način da korisnik ima obvezu u određenom roku (30 dana) osigurati lokalnu pretplatničku instalaciju, odnosno u protivnom korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora uz naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora.</p> <p>Osim navedenog, smatramo da bi operator u svakom slučaju trebao imati pravo na nadoknadu troškova za obavljene pripremne radnje isporuke usluge, jer se od isporuke usluge odustaje radi lokalne instalacije na koju nema operator nema utjecaja. U navedeni trošak svakako ulazi i izlazak tehničara na teren, što bi u slučaju odustajanja korisnika svakako trebao biti osnovni trošak koji snosi korisnik.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Stavak je izmjenjen na način da korisnik podmiruje trošak operatora za aktivaciju veleprodajne usluge, ukoliko se ista realizira putem mreže drugog operatora. S obzirom da postoji velika vjerojatnost manipulacijom stvarnog troška od strane operatora te ovim putem nije predložen maksimalni ili prosječni iznos potencijalnog troška na strani operatora te činjenicu da bi operatori prvenstveno trebali provoditi u praksu provjere mogućnosti pružanja usluga korisnika na njegovoj lokaciji prije ugovaranja usluga, HAKOM ne može prihvatiti navedeni prijedlog.</p>

Sekcija #74 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:32)	(19) Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona, TE MORA INFORMIRATI PRETPLATNIKA KAKVU OPREMU I GDJE JE MOŽE NABAVITI	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Korisnik može koristiti terminalnu opremu (npr. telefon) po vlastitom izboru, dok u slučaju opreme koju operator koristi za isporuku usluge, navedeno nije moguće zbog različitih tehničkih potreba mreže koje ne može zadovoljiti bilo koja oprema.</p>

Sekcija #75 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu	Prijedlog HUZP-a ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA JE NAVEO U	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>U ovoj situaciji korisnik sklapa ugovor na način da</p>

<p>potrošača HUZP (25.05.2019. 10:34)</p>	<p>ČLANKU 66. DA TO MOŽE BITI SAMO PISNIM PUTEM UZ POTPIS NIŠTA DRUGO</p>	<p>koristi uslugu određeno razdoblje nakon isteka kojeg počinje obvezno trajanje ugovora. Budući da je korisnik zasnovao pretplatnički odnos prije početka obveznog trajanja rok za raskid u slučaju da se radi o ugovoru na daljinu ili izvan poslovnih prostora teče od sklapanja ugovora. Ova obavijest je različita od obavijesti koju korisnici dobivaju u slučaju sklapanja ugovora na daljinu te služi isključivo kao podsjetnik korisniku da ako ne otkáže ugovor prelazi u razdoblje obveznog trajanja ugovora.</p>
---	---	--

Sekcija #77 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	<p>Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (25.05.2019. 10:36)</p>	<p>Prijedlog HUZP-a Izmijeniti (22)</p> <p>(22) Operator koji pruža uslugu pristupa internetu u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je obavezan na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, svim promidžbenim aktivnostima i ponudama za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti ograničenja u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu, ALI TREBA I SMANJITI CIJENU AKO OGRANIČENJA POSTOJE . Dozvoljava se davatelju usluge da potrošača upozori da neće moći ispuniti ugovor , ali da će potrošač i dalje plaćati 100% cijene kao da je ugovor 100% ispunjen. Ako se potrošač ne drži ugovora onda on mora platiti penale i to je onda neravnopravnost u odnosima ili diskriminacija.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>U predmetnom stavku radi se o uslugama pokretne mreže koje po svojoj prirodi ne može garantirati određenu brzinu u većini vremena tj. biti dostupna na svakom mjestu i u svako vrijeme. Nadalje, korisnici prije ugovaranja pretplatničkog ugovora mogu određeni period besplatno testirati uslugu. Stoga, imajući u vidu mogućnost besplatnog testiranja i obvezu operatora propisanu ovom odredbom kojom se propisuju obveze operatorima u smislu pružanja jasnih i lako dostupnih informacija o ograničenjima same uslug, HAKOM smatra da su u dovoljnoj mjeri zaštićena korisnička prava te nije moguće prihvatiti prijedlog o naknadnom smanjenju cijene ugovorene usluge.</p>
2.	<p>TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:50)</p>	<p>Prijedlog: U novom stavku 22. u vezi navođenja ograničenja na obrascima, predlažemo sljedeću odredbu:</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Prihvaća se u dijelu posebnog navođenja samostalne internet usluge jer je to i svrha odredbe te u dijelu</p>

	<p><i>(22) Operator koji pruža uslugu samostalnog pristupa internetu u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je obavezan na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, promidžbenim aktivnostima (letcima, oglasnim plakatima i internet stranicama operatora, isključujući TV i radio promidžbu) te ponudama za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti tekst definiran od strane Agencije kojim će se informirati korisnike o ograničenjima u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu.</i></p> <p>Obrazloženje: Prijedlog je da HAKOM definira predmetnu rečenicu kojom se korisnike informira o ograničenjima usluge mobilnog interneta, kako bi se osigurala zdrava konkurencija sudionika tržišta te onemogućila različita shvaćanja i interpretacija predmetne obveze. Također, predlažemo definirati promidžbene aktivnosti, da su to letci, plakati, web stranica, ne i TV i radio reklame, koje zbog svog specifičnog formata i ograničenja ne omogućavaju pružanje previše informacija vezano za uslugu.</p>	<p>isključenja TV i radio promidžbe. Odbija se u dijelu definiranja rečenice od strane HAKOM-a ali će HAKOM od svih operatora zatražiti uvid u sadržaj informacija koji se nalaze na promidžbenim materijalima i zahtjevu u cilju ispunjavanja načela transparentnosti.</p>
--	---	---

Sekcija #80 - Zaprmljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	jreso20@gmail.com (09.05.2019. 18:17)	Kako bi zaštitili pretplatnika od moguće zlouporabe sklapanjem ugovora na daljinu tj. telefonskim putem a pretplatu zasnovali elektroničkom poštom, predlažem da ukoliko dođe do zasnivanja pretplatničkog odnosa putem elektroničke pošte da se korisniku pošalje na kućnu adresu (koja je vidljiva na osobnom dokumentu) nekakav PIN kod kao dodatnu verifikaciju sklapanja ugovora na daljinu.	Ne prihvaća se. HAKOM ne može propisivati postupak sklapanja ugovora na daljinu različito od Zakona o zaštiti potrošača. Prema navedenom Zakonu trgovac pa tako i operator obavijest korisniku prema svom izboru dostavlja na bilo kojem trajnom mediju pri čemu je teret dokaza na operatoru.

		<p>Drugim riječima, za cijeli ovaj članak, ukoliko dođe do zlouporabe od strane NN korištenjem tuđih podataka potrebna je neka vrsta dvostruke verifikacije sklapanja ugovora.</p> <p>Cilj dvostruke verifikacije je onemogućiti NN sklapanje ugovora koji su štetni i s posljedicama za osobu kojoj su iskorišteni podaci bez njegovog znanja.</p> <p>- Smatram da bi se dodatno trebalo zaštititi krajnjeg korisnika usluga da ne dođe u situaciju gdje mora;</p> <p>A) Uopće pokretati raskid ugovora pretplate kojeg je NN počinio</p> <p>B) Dovede u nepovoljnu situaciju da niti nakon sklapanja ugovora bez njegova znanja ili dokumentacije koje nije potpisao dođe u nepovoljan položaj gdje mora dokazivati da nije isti potpisao.</p> <p>C) Teleoperateri moraju o vlastitom trošku te na najbrži mogući način ukloniti svako kriminalno zasnivanje pretplatničkog odnosa čim prije i "NE" na štetu oštećene osobe.</p> <p>Imamo veliki broj slučajeva gdje su osobe iskorištene putem sklapanja ugovora na daljinu te su putem suda morali dokazivati svoj odnos s operaterom kojeg nije niti zasnovao. Također postoje vrlo jasni primjeri društva gdje operater krivom dokumentacijom, ne provjeravanjem osobnih podataka, utvrđivanjem pretplatnika oštetio treće strane i doveo ih u nepovoljan položaj tj. u sudske postupke.</p>	
--	--	--	--

Sekcija #81 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu	(3) U članku 9. stavku 3. alineje 1., 6., 7. i 8. mijenjaju se i glase:	Ne prihvaća se. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača propisan je da

	potrošača HUZP (26.05.2019. 11:45)	- 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 pisanim putem. POSEBNI ZAKON NAVODI SAMO PISANIM PUTEM I NEMA ALTERNATIVE ŽELE IZIGRATI POTROŠAČE	korisnik mora dostaviti potvrdu (koja uključuje i pisanu potvrdu), a što predložene izmjene Pravilnika propisuju.
2.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 21:20)	Definirati u Pravilniku na koji način korisnik treba dati svoju suglasnost pristanka na ugovor na daljinu (putem telefona), nakon primitka pisane potvrde, da bi ugovor bio sklopljen. Prijedlog: Korisnik treba potpisati potvrdu i vratiti je operatoru, te da datum zaključenja ugovora bude datum zaprimanja toga dokumenta kod operatora.	Ne prihvaća se. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača propisan je da korisnik mora dostaviti potvrdu (koja uključuje i pisanu potvrdu), a što predložene izmjene Pravilnika propisuju.

Sekcija #87 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:47)	U obavijesti se ne može navesti ništa drugo nego što predviđa zakon, a to je potpisana obavijest koju korisnik mora vratiti davatelju usluge.	Ne prihvaća se. Zakon o zaštiti potrošača propisuje da korisnik treba potvrditi ugovor ali ne propisuje izričito da to mora biti pisanim putem. Slijedom navedenog, odbija se predložena izmjena.

Sekcija #91 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019.)	» Operator je obavezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba.« uz	Ne prihvaća se. HAKOM nije nadležan za postupke identifikacije ali je stavkom 7. istog članka propisano da se prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja

	11:48)	provjeru osobnim dokumentima i brojem dokumenta. Svakako onoga tko prima uređaj treba identificirati brojem nekog dokumenta	operator mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta.
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:49)	<p>Prijedlog HUZP-a dodati članak (9) stavak 4-a</p> <p>Kada je operator dostavio uređaj potrošaču on ga prilikom raskida ugovora mora o svom trošku i uzeti od potrošača.</p> <p>Sada se dešava da operator dostavi uređaj, a kasnije izmišlja kako ga preuzeti i nabija potrošaču suvišne troškove</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Navedeno nije u domeni regulacije HAKOMa. Dostava i povrat uređaja ovise o poslovnoj politici pojedinog trgovca u ovom slučaju operatora.</p>
3.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:52)	<p>Prijedlog: izmijeniti članak 9. stavak 4.</p> <p>Obrazloženje: Prvenstveno predlažemo brisanje stavka 4. te obvezu dostave uređaja na kućnu adresu.</p> <p>Podredno, predlažemo uvođenje mogućnosti dostave na alternativne adrese po zahtjevu korisnika, uključujući, ali se ne ograničavajući na prodajno mjesto operatora, pružatelja usluge dostave, adresa zaposlenja te da odredba glasi:</p> <p><i>(4) Operator je obvezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti na adresu prebivališta ili boravišta korisnika koji je ugovorio uslugu, odnosno adresu sjedišta za korisnika koji je pravna osoba. Iznimno, operator će uređaj dostaviti na adresu po odabiru korisnika uključujući, ali se ne ograničavajući na prodajno mjesto operatora ili pružatelja usluge dostave te adresu zaposlenja.</i></p> <p>Naime, prisutan je stalni trend odustajanja od ugovaranja radi, kako to korisnici vide, nefleksibilnih uvjeta prodaje, koje većini korisnika koji, sukladno</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Ukoliko su neki korisnici onemogućeni preuzeti uređaj na kućnoj adresi HAKOM smatra da su prodajna mjesta operatora sigurna za preuzimanje uređaja. Pri tome se pod prodajnim mjestima misli na vlastita prodajna mjesta operatora na kojima je moguće sklapanje pretplatničkih ugovora za sve usluge.</p>

		<p>rastućem trendu, žele sklopiti ugovor daljinskim putem, otežava dostavu uvjetovanjem da ista mora biti izvršena na kućnu adresu, dok takav korisnik u vrijeme kad se dostava obavlja izbiva iz kuće. S druge strane, broj prijevanih slučajeva, zlouporabe osobnih podataka i osobnih dokumenata te tzv. krađa identiteta su u padu.</p> <p>Uočeno je nekoliko značajnih negativnih posljedica ograničenja u dostavi, a koji su kako i veliki indikator nezadovoljstva korisnika, tako i problem za operatore. Tako, operatori bilježe: (i) porast neisporučenih pošiljaka uslijed izostanka korisnika na kućnoj adresi, (ii) povećanje prosječnog broja dana potrebnog za dostavu, (iii) povećanje opsega posla u koordinaciji dostave između korisnika, Operatora i dostavne službe. S druge strane operatori kontinuirano i stalno uvode mehanizme provjere podataka koji uvelike smanjuju mogućnost zlouporabe u različitim procesima, kao i kao što su: prodaje usluga putem sredstava daljinske komunikacije i izvan poslovnih prostorija trgovca, verifikacija e-mail adresa korisnika, bržeg rješavanje prigovora korisnika na zlouporabu osobnih podataka na njihovu štetu itd. Pritom, operatori ove zadatke obavljaju tako što unaprjeđuju vlastite interne procese rada kao i angažiranjem vanjskih suradnika. Uslijed svih tih unaprjeđenja postotak prigovora na sklapanje ugovora na daljinu u prvih 5 mjeseci 2019. dodatno se spustio s 0,35 % od ukupnog broja sklopljenih ugovora putem telefona na zanemarivih 0,2 %. Vjerujemo kako je i sam HAKOM utvrdio smanjenje broja zahtjeva za rješavanje spora i ostalih prigovora korisnika na navedeno.</p>	
--	--	--	--

Sekcija #93 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:51)	Predlagač na želi derogirati Zakon o zaštiti potrošača i želi omogućiti davatelje usluga da kao i do sada sklapa ugovore bez potpisa što je izričito naglasio Zakon o zaštiti potrošača. Po prijedlogu HAKO-a opet može dolaziti do zlouporaba na što su potrošači i do sada imali puno primjedbi kada su bili prevareni.	Ne prihvaća se. Zakon o zaštiti potrošača propisuje da korisnik treba potvrditi ugovor ali ne propisuje izričito da to mora biti pisanim putem. Teret dokaza je uvijek na operatoru. Slijedom navedenog, odbija se predložena izmjena.
2.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:54)	Predložemo dopunu navedenog članka na način da operator potvrdu sklapanja ugovora može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem, telefonskim putem ili plaćanjem prvog računa. U navedenom slučaju operator ima obvezu pohranjivanja snimke na trajnom mediju.	Ne prihvaća se. Odbija se radi osiguranja visoke razine zaštite korisnika.
3.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:54)	Prijedlog: dopuniti odredbu članka 9. stavak 5. na način da se potvrda sklapanja ugovora može tražiti i putem SMS-a. Predložemo da odredba glasi: <i>(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, putem SMS poruke ili plaćanjem prvog računa, o čemu korisnik mora biti jasno obaviješten u samoj obavijesti o sklapanju ugovora iz stavka 3. ovog članka.</i> Obrazloženje: Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, a budući da Pravilnik i u drugim odredbama kojima se definira SMS poruku kao relevantan način obavještanja, predlaže se da se i ovdje jasno definira da korisnik svoju potvrdu može dati i tim putem.	Ne prihvaća se. Predložene izmjene odbijamo iz razloga jer elektronički put uključuje i SMS sukladno već postojećoj praksi obavještanja o izmjenama cijena i uvjeta korištenja usluga iz članaka 42. i 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Sekcija #96 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 17:56)	<p>Prijedlog: U vezi članka 13. stavka 1., predlažemo umjesto roka od 3 radna dana propisati rok od 8 radnih dana od dana zaprimanja jasnog zahtjeva. Nadalje, predlažemo zamijeniti pojam " <i>jasan zahtjev</i>" s pojmom " <i>potpun zahtjev</i>". Predlaže se izmjena odredbe tako da glasi: <i>(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan prijenos izvršiti u roku od osam (8) radnih 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.</i></p> <p>Obrazloženje: Predlaže se dulji rok za prijenos a kako bi operator mogao izvršiti provjere zahtjeva te sposobnosti novog pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a koje uključuju i provjeru platežne sposobnosti. Navedeno ne utječe na kontinuirano i neprekidno korištenje usluga, jedino utječe na trenutak prenošenja prava i obveza sa starog na novog pretplatnika.</p>	<p>Djelomično se prihvaća. Odbija se u dijelu koji se odnosi na produljenje roka. Navedena odredba proizlazi iz sporosti i neefikasnosti u postupanju operatora. Usvaja se u dijelu koji se odnosi na izričaj u tekstu.</p>

Sekcija #99 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o.	Veleprodajni rok za privremeno isključenje na zahtjev je pet (5) radnih dana (širokopolasni pristup). Na	<p>Djelomično se prihvaća. Budući da će rok za privremeno isključenje usluge biti</p>

	(24.06.2019. 11:56)	navedeno računamo dodatan rok od dva (2) radna dana za obradu zahtjeva. Predlažemo: » <i>Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan privremeno isključenje izvršiti u roku od osam (8) radna dana od dana primitka zahtjeva.</i> «	skraćen HAKOM djelomično prihvaća prijedlog te je propisao rok od 5 dana za privremeno isključenje usluge korisniku po njegovom prethodnom zahtjevu.
--	------------------------	--	--

Sekcija #102 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (30.05.2019. 00:57)	Predlažemo da se briše usmeni način kao mogućnost podnošenja predmetnog zahtjeva krajnjeg korisnika, jer se na taj način vrijeme podnošenja istog teško može utvrditi, a postoji propisan rok za pružanje informacije na zahtjev - "najkasnije u roku od jednog radnog dana".	Ne prihvaća se. Korisnik je slobodan odabrati želi li tražiti informaciju usmenim ili pisanim putem.
2.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:58)	Predlažemo izmjenu predviđenog roka sa jednog (1) na dva (2) radna dana. <i>"Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva 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.."</i>	Prihvaća se. Prihvaća se uvažavajući komentare svih operatora, a osobito vezano za složeniji postupak izračuna za poslovne korisnike.
3.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:03)	Prijedlog: U vezi članka 17. stavka 2., predlažu se dulji rokovi za davanje informacije o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida za poslovne korisnike. Također predlaže se uskladiti terminologiju te umjesto riječi "dugovanje u slučaju prijevremenog	Djelomično se prihvaća. : Djelomično se prihvaća uvažavajući komentare svih operatora, a osobito vezano za složeniji postupak izračuna za poslovne korisnike.

raskida" promijeniti u "naknadu u slučaju prijevremenog raskida" kao i brisanje riječi "u svako doba" iz prve rečenice.

Predlaže se sljedeća odredba:

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan bez odgode, a najkasnije u roku od jednog radnog 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. Iznimno, poslovnim korisnicima je operator obvezan dati predmetnu informaciju u roku od tri radna dana. 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. Krajnji korisnik je u mogućnosti predmetnu informaciju zatražiti jedanput mjesečno.

Obrazloženje:

Za poslovne korisnike s puno pretplatničkih brojeva, koji mogu biti različitih razdoblja obveznog trajanja ugovora, te gdje se naknada za prijevremeni raskid treba računati za svaki broj posebno, rok od jednog dana nije dostatan. Uz to, temeljem predmetne obveze korisnik može svaki dan tražiti predmetnu informaciju te na taj način opterećivati operatora, a dok se iznos naknade u slučaju prijevremenog raskida koju korisnik zatraži više puta unutar jednog mjeseca u neznatnoj mjeri mijenja. Stoga smatramo opravdanim da korisnik ima pravo dobiti informaciju jedanput mjesečno te da se time ni u kojem dijelu ne ugrožavaju njegova prava jer mu češća informacija realno ne treba.

Sekcija #104 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:05)	<p>Prijedlog: U vezi članka 17. stavka 3., predlažemo brisati dio odredbe koji definira obvezu obavještanja o datumu kad će nastupiti raskid pretplatničkog ugovora. Predlažemo da odredba glasi: <i>(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan prije trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida pretplatničkog ugovora obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja.</i></p> <p>Obrazloženje: Ukoliko ovdje govorimo o trajnom isključenju radi neplaćanja tada korisnik ima dovoljno informacijama o razlozima isključenja budući je prethodno dobio više opomena i SMS obavijesti o potrebi plaćanja te upozorenja o mogućnosti trajnog isključenja. Ukoliko se pak radi o trajnom isključenju radi prekomjernog korištenja /zlorporabe/razloga koji su definirani Općim uvjetima tada operator ima legitiman i opravdan interes da do isključenja dođe odmah kako mu se ne bi nanosila daljnja šteta. Nije jasno iz kojeg razloga bi korisnik koji zloropotrebljava uslugu morao znati datum isključenja te se predlaže da datum isključenja bude trenutačan. Na taj način će se donekle "sankcionirati" korisnika te će se prevenirati potencijalna daljnja zloropotreba.</p>	Prihvća se.

Sekcija #107 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o.	Prijedlog: predlažemo brisanje predmetne odredbe.	Ne prihvaća se.

(24.06.2019. 18:05)	<p>Obrazloženje: Smatramo nepotrebnim propisivanje roka za prijenos budući da je u interesu operatora da se predmetni prijenos izvrši što prije, no svakako je potrebno da operator izvrši provjere zahtjeva te sposobnosti novog pretplatnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a koje uključuju i provjeru platežne sposobnosti. Navedeno ne utječe na kontinuirano i neprekidno korištenje usluga te ne vidimo razloga za propisivanje roka.</p>	Navedena odredba proizlazi iz sporosti i neefikasnosti u postupanju operatora.
------------------------	---	--

Sekcija #110 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 11:59)	Veleprodajni rok za raskid deaktivaciju priključka je pet (5) radnih dana. Uz navedeni rok računamo i dodatni rok za obradu zahtjeva. Prijedlog: (2) U članku 20. stavku 3. u alineji jedan riječ i broj: « <i>dvanaest (12)</i> » mijenja se i glasi: « <i>osam (8) radnih dana</i> ».	Djelomično se prihvaća. Budući da će rok za deaktivaciju usluge biti skraćen HAKOM djelomično prihvaća prijedlog te je propisao rok od 5 dana za deaktivaciju usluge korisniku po njegovom prethodnom zahtjevu.

Sekcija #112 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:52)	Ako se predlaže na isti način onda to znači ako je potrošač dostavio samo OIB kod sklapanja ugovora OIB mu treba i za raskid ugovora, ako uz OIB nije dostavljao ništa drugo osim svog potpisa onda mu treba samo OIB i potpis za raskid ugovora.	Ne prihvaća se. Predmetna odredba regulira način raskida ali ne propisuje koja je dokumentacija potrebna za raskid ugovora. Operatori se moraju pridržavati članka 9. stavka 7. Pravilnika

Sekcija #114 - Zaprimljeni amandmani:			
Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	raychica@gmail.com (09.05.2019. 16:59)	kapa dolje za ovo, svaka čast!	Prihvaća se.
2.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 21:22)	Kako spriječiti operatora da komunicira sa pretplatnikom? Prijaviti uznemiravanje inspektoru HAKOM-a?	Ne prihvaća se. Nije predmet javne rasprave.
3.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:07)	Prijedlog: predložemo brisanje stavka 4. (u svezi članka 20. stavka.5) Obrazloženje: Smatramo da predmetna zabrana nije u cilju zaštite korisnika budući da prilikom kontakta korisnik može ostvariti bolju ponudu.	Ne prihvaća se. Predložena odredba je u skladu s obvezama operatora iz jedinstvene procedure.

Sekcija #124 - Zaprimljeni amandmani:			
Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:09)	Prijedlog: predložemo brisati članak 10. Prijedloga Obrazloženje: Predmetna obveza pretpostavlja dugotrajni i skup razvoj, investiciju od nekoliko milijuna eura koja nije razmjerna benefitu za korisnike, koja će afektirati vrlo mali broj korisnika. Operatori nisu zabilježili značajan broj prigovora korisnika na činjenicu da radi iskorištenja paketa pojedine usluge ne mogu koristi drugu uslugu te ne vide to kao razlog nezadovoljstva korisnika. Postoji i zakonski mehanizam ograničenja potrošnje korisnika ugovaranje limita potrošnje, koji će	Prihvaća se. Uvažavajući komentare svih operatora prihvaća se prijedlog brisanja stavka 4. Neovisno o navedenom HAKOM naglašava kako će se o navedenoj problematici dalje komunicirati s operatorima u cilju implementacije navedenog tehničkog rješenja.

		korisniku onemogućiti stvaranje daljnjeg troška, a koji se ukoliko korisnik želi nastaviti koristiti uslugu te iskoristiti neiskorišteni paket, može isključiti ili povećati. Kako većini korisnika ograničenje potrošnje očito nije presudno govori i podatak kako tek 2% Tele2 korisnika ima ugovoren mjesečni limit potrošnje.	
--	--	---	--

Sekcija #129 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:54)	DOSPIJEĆE RAČUNA NE MOŽE BITI 15 DANA OD TISKANJA RAČUNA VEĆ OD DOSTAVE RAČUNA POTROŠAČU Do sada na nekim računima telekomunikacijskih tvrtki je rok za plaćanje 15 dana od dana tiskanja računa, a potrošač račun dobije 1 ili 2 dana prije roka plaćanja ili čak sa zakašnjenjem	Ne prihvaća se. Navedeno nije predmet regulacije od strane HAKOMA.
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:55)	Prijedlog HUZP-a dodati članak (28) stavak 2a Na računu ne smije biti tiskan OIB fizičkih osoba. Davatelj usluge ima OIB što je inače u suprotnosti s Pravilnikom o OIB-u jer OIB trebaju dati samo pravne osobe, a onda ga još i tiska na računu te može doći do velikih zlouporaba posebno ako se ti računi kasnije odlažu u spremnike za papir o čemu je bilo informacija u tiskovinama. Kako davatelj usluge ima OIB , a potrošaču taj OIB na računu ne treba nije ga potrebno niti tiskati što je u skladu s informacijama Ministarstva financija http://www.huzp.hr/wp-content/uploads/2015/03/azop171001oib-racuni.pdf	Ne prihvaća se. Navedeno nije predmet regulacije od strane HAKOMA.
3.	TERRAKOM	Predlažemo brisanje obveze iskazivanja datuma	Prihvaća se.

	d.o.o. (24.06.2019. 12:01)	isteka ugovorne obveze. Korisnik u svakom trenutku navedenu informaciju može dobiti na korisničkim stranicama ili putem službe za korisnike. Implementacija rješenja za iskazivanje datuma isteka ugovorne obveze na računu bi stvorila nepotrebne troškove budući da korisnik informaciju može dobiti u bilo kojem trenutku na gore spomenute načine.	Prihvaća se uvažavajući komentare HUPa.
4.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:12)	Prijedlog: U članku 11. stavak 1., predložemo obrisati dio koji glasi " <i>te ukoliko se korisnik nalazi u obveznom trajanju pretplatničkog ugovora i podatak o datumu isteka ugovorne obveze.</i> ", tako da odredba glasi: <i>(2) Svaki račun pretplatnika mora sadržavati jasnu naznaku dospjeća računa, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora, podatke o kontakt službi za korisnike .</i> Obrazloženje: Datum isteka ugovorne obveze predstavlja osjetljiv podatak za svakog operatora i poslovnu tajnu te bi njegovo isticanje na računima mogao stvoriti sigurnosni rizik. S druge strane korisnik predmetnu informaciju može dobiti na druge načine, npr., pozivom Službi za korisnike, SMS, na selfcare portalu. Također, predmetna obveza bi predstavljala poteškoće kod poslovnih korisnika s velikim brojem pretplatničkih brojeva gdje datumi isteka ugovornih obveza mogu biti različiti.	Prihvaća se. Prihvaća se uvažavajući komentare HUPa.

Sekcija #131 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
-----	-------	-----------------	----------------------------------

1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 21:24)	Prijedlog: da se zadrži stavak (3) bez promjene: (3)Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku uz uvjet da postoji suglasnost pretplatnika za prihvatanje računa u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima	Ne prihvaća se. Navedeno nije predmet regulacije HAKOM-a već Ministarstva financija.
2.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:13)	Prijedlog: U članku 11. stavak 2., predlažemo obrisati taj stavak. Obrazloženje: Sukladno mišljenju Porezne uprave, od 22. svibnja 2019., predlažemo obrisati navedeni stavak.	Ne prihvaća se. U prijedlogu je jasno navedeno da se račun u elektroničkom obliku ispostavlja u skladu s posebnim propisima

Sekcija #134 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:16)	Prijedlog: U vezi izmjene članka 29. stavak 8., predlažemo: 1. brisati dio u prvoj rečenici "...uključujući i slanje opomene..." Obrazloženje: Navedeno predstavlja prekoračenje obveza propisanih čl. 48 i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a slanje opomene se nikako ne bi moglo smatrati prisilnom naplatom. Prijedlog: obrisati posljednju rečenicu u stavku. Predlažemo uvođenje prakse da se u pojedinačnim rješenjima HAKOM-a o neosnovanosti prigovora krajnjeg korisnika navede kako je korisnik obavezan, u roku od 8 dana, uplatiti osporavani iznos operatoru javnih komunikacijskih usluga.	Djelomično se prihvaća. Odbija se u dijelu zabrane slanja opomene iz razloga što i opomena služi u svrhu naplate potraživanja za iznos o kojem se vodi spor te se samim time vrši neosnovan pritisak nad korisnikom da podmiri iznos o koji je sporan. Prihvaća se u dijelu koji se odnosi na dio odredbe vezano za kontaktiranje korisnika i pozivanje na plaćanje dugovanja nakon što je okončan postupak pred HAKOM-om.

		<p>Obrazloženje: Nije svrsishodno da operator mora, nakon okončanog postupka pred HAKOM-om, kontaktirati korisnika te ga ponovno pozvati na plaćanje dugovanja prema operatoru. Ovakva praksa ne postoji u drugim industrijama čime su operatori stavljeni u položaj trgovca drugog reda.</p> <p>Nadalje, ponovnim pozivanjem korisnik neće biti motiviran uplatiti svoje dugovanje, a produljenjem procedure postoji mogućnost generiranja novih sporova pred HAKOM-om.</p>	
--	--	---	--

Sekcija #138 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	jreso20@gmail.com (09.05.2019. 18:31)	<p>Potrebno je unjeti u zakon dio o samoj opremi koja je u najmu korisnika. Naime, korisnik koji je dugogodišnji korisnik (7 i više godina) određene opreme, npr. tv prijemnik uz koji se nalazi i daljinski upravljač često dolazi do problema dotrajalosti samog uređaja tj. daljinskog aparata.</p> <ul style="list-style-type: none"> - U tom slučaju operater ne želi izvršiti promjenu upravljača sve dok isti ne bude upotpunosti izvan funkcije. - Smatram da korisnik treba imati pravo promjene upravljača ukoliko je on dotrajao te gotovo više i nije u funkciji. 	<p>Ne prihvaća se. Navedeno se odbija jer navedeni kvar spada u kvarove koje operator mora otkloniti u roku od 5 dana. Prijedlog je već na odgovarajući način obuhvaćen.</p>
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:57)	(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	<p>Ne prihvaća se. U slučaju raskida ugovora uz ugovornu obvezu korisnik plaća preostale mjesečne naknade ili iskorištene ostvarene popuste, ukoliko je prilikom</p>

	<p>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 ih mora otkloniti najkasnije u roku 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 ili višom silom. U slučajevima kada korisnik raskida ugovor radi neispunjenja ugovora od strane operatora operator je dužan platiti penale.</p> <p>Kada se zaduži operatora da plati penale radi toga što je kriv za raskid ugovora onda se postavlja pošteniji odnos prema potrošaču jer do sada samo potrošač treba platiti penale ako raskida ugovor svojom krivnjom.</p> <p>Tako se sprječava diskriminacija i HAKOM bi trebao omogućiti ravnopravniji položaj potrošača na tržištu.</p>	<p>ugovaranja usluge ostvario određene pogodnosti. S obzirom da operator prilikom ugovaranja usluge s korisnikom nije ostvario pogodnosti samim time ne postoji pravna osnova da operator treba obešteti korisnika temeljem odredbe iz Zakona o elektroničkim komunikacijama. Ukoliko je korisnik pretrpio određenu štetu istu može dokazivati i potraživati pred nadležnim sudom.</p>
--	---	--

Sekcija #139 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 11:58)	(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.. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 50. Zakona.	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Određivanje iznosa naknade mora biti destimulirajuće za operatore da se dovede u situaciju da u roku 15 dana nije otklonio kvar, propisani rok za otklon kvara od 15 dana je više nego razuman i za najkompliciranije kvarove na pristupnoj mreži, naravno bez opstrukcije treće strane. Stoga smatramo propisani iznos odgovarajući te u konačnici operator isti treba platiti korisnika tek po isteku 15 dana od pojave kvara. Naknade su usklađene s naknadama za</p>

		Na ovaj način se sprječava davatelja usluge da oteže s popravkom posebno ako se radi o njemu neisplativom popravku.	nepravovremeni prijenosa broja pri čemu korisnik nema uslugu u postupku prijenosa broja.
--	--	---	--

Sekcija #151 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 12:03)	U članku 37. dosadašnji stavci 1.-4. mijenjaju se i glase: (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. OBZIROM NA ISPORUČENU BRZINU MORAJU I PRILAGODITI CIJENU USLUGE. Ne smije se dozvoliti operatorima da koristeći svoj položaj na tržištu dolaze do ekstraprofita tako da će samo reći potrošačima da im ne mogu isporučiti sve ono što potrošači plaćaju već prema isporuci usluge moraju prilagoditi cijenu.	Ne prihvaća se. Navedenom odredbom je uzeto u obzir moguće odstupanje u kvaliteti usluge prilikom pružanja usluge, što se posebno odnosi na bakrene parice, gdje variranje brzine interneta svakodnevno moguće. Slijedom navedenog, HAKOM je ovom odredbom propisao odstupanja koja su na području EU među najstrožima. Dodatno, ukoliko bi se omogućilo da operatori mogu ovisno o kvaliteti usluge mijenjati cijenu na tržištu, imali bi ogroman broj različitih tarifa te bi korisnici usluga reguliranih operatora bili diskriminirani s obzirom da navedeni operatori ne smiju davati popuste bez odobrenja HAKOM-a.

Sekcija #152 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 12:02)	Predlažemo izmjenu navedenog članka na sljedeći način: " <i>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)</i> "	Prihvaća se.

Sekcija #153 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 12:04)	(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, te tome moraju prilagoditi i cijene	Ne prihvaća se. Ukoliko bi se omogućilo da operatori mogu ovisno o kvaliteti usluge mijenjati cijenu na tržištu, imali bi ogroman broj različitih tarifa te bi korisnici usluga reguliranih operatora bili diskriminirani s obzirom da navedeni operatori ne smiju davati popuste bez odobrenja HAKOM-a.

Sekcija #155 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 12:05)	(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. OPERATORI SU OBAVEZNI NAPLATITI SAMO ONO ŠTO SU ISPORUČILI. U SLOVENIJI DAVATELJI USLUGE ISPORUČUJU POTROŠAČIMA VIŠE OD 90 % OD ONOGA ŠTO POTROŠAČ PLAĆA , A KOD NAS MOGU ISPORUČIVATI SAMO 70%.BEZ IKAKAVIH POSLJEDICA PO NJIH ČIME DOVODE U	Ne prihvaća se. Navedenom odredbom je uzeto u obzir moguće odstupanje u kvaliteti usluge prilikom pružanja usluge, što se posebno odnosi na bakrene parice, gdje variranje brzine interneta svakodnevno moguće. Slijedom navedenog, HAKOM je ovom odredbom propisao odstupanja koja su na području EU među najstrožima. Dodatno, ukoliko bi se omogućilo da operatori mogu ovisno o kvaliteti usluge mijenjati cijenu na tržištu, imali bi ogroman broj različitih tarifa te bi korisnici usluga reguliranih operatora bili diskriminirani s obzirom da navedeni operatori ne smiju davati popuste bez odobrenja HAKOM-a.

		NERAVNOPRAVNI ILI DISKRIMINIRAJUĆI POLOŽAJ POTROŠAČE	
2.	Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP (26.05.2019. 12:06)	(4-a) Minimalne vrijednosti pristupa internetu ne smiju trajati dulje od 3 dana te mogu ovisiti samo o trenutnim poremećajima na tržištu. HAKOM sada dozvoljava da potrošačima davatelji usluga kontinuirano ne isporučuju maksimalnu brzinu na koju su se obavezali i koju potrošači plaćaju. Tako se vrši diskriminacija potrošača jer davatelji usluge mogu mjeriti brzinu i ako na troje potrošača "uštede" po 30% brzine za njih je slijedećem potrošaču ta brzina naplaćena i njihov je ekstraprofit. Uredba 2015/2120 Europske unije navodi da smanjeni promet može biti samo u rijetkim i ograničenim slučajevima i znamo da se obavezno primjenjuje što kod nas nije slučaj te tako i HAKOM diskriminira potrošače predlažući takove promjene.	Ne prihvaća se. Navedenom odredbom je uzeto u obzir moguće odstupanje u kvaliteti usluge prilikom pružanja usluge, što se posebno odnosi na bakrene parice, gdje variranje brzine interneta svakodnevno moguće. Slijedom navedenog, HAKOM je ovom odredbom propisao odstupanja koja su na području EU među najstrožima. Dodatno, ukoliko bi se omogućilo da operatori mogu ovisno o kvaliteti usluge mijenjati cijenu na tržištu, imali bi ogroman broj različitih tarifa te bi korisnici usluga reguliranih operatora bili diskriminirani s obzirom da navedeni operatori ne smiju davati popuste bez odobrenja HAKOM-a.

Sekcija #211 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TELE2 d.o.o. (24.06.2019. 18:17)	Prijedlog: Predlažemo brisati članak 18. Podredno, predlažemo da se dopuni prva rečenica te jasnije definira na koje izmjene bi se obveza odnosila. Predlažemo dopunu iza prvog zarez: "...a koje znatnije utječu na njegovu funkcionalnost...". Obrazloženje: Ovakva nova obveza pretjerano opterećuje poslovanje operatora jer bi operator morao znati točan datum implementacije nekakve izmjene u sustavu obračuna i naplate kako bi ga najavio HAKOM-u, a uz to dodatno plaćati mjerenja sustava ovlaštenoj osobi.	Djelomično se prihvaća. HAKOM je propisao obvezu vezano za funkcionalne izmjene na IT sustavima ili NT (mrežnim) sustavima za prikupljanje i mjerenje prometa . Sukladno navedenom i prijedlozima drugih operatora odredba se mijenja I glasi: <i>Operator je obavezan 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 , 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 obavezan na zahtjev Agencije</i>

		Nadalje, sustavi za obračun i naplatu podrazumijevaju veliki broj sastavnih dijelova. Stoga, nije jasno na koje izmjene bi se ova odredba odnosila jer se ona može odnositi na izmjene kao što su uvođenja nove tarife pa sve do kompletno novog obračuna.	<i>osigurati ocjenu i ispitivanje sustava za obračun i naplatu izvan roka propisanog stavkom 3. ovoga članka.</i>
--	--	--	---

Sekcija #218 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	TERRAKOM d.o.o. (24.06.2019. 12:03)	Predlažemo da se vrati brisana odredba, jer ne vidimo potrebu za ukidanjem niti mijenjanjem rokova bez obzira na predložene promjene ostalih rokova u Pravilniku. 6. jedinstvena izjava je starija od četrdesetpet (45) dana.	Prihvaća se. Odredba izmijenjena na način da je rok valjanosti jedinstvene izjave 30 dana.

Sekcija #224 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" - Split (29.05.2019. 21:25)	Definirati način na koji korisnik može dokazati zavaravajuću prodaju u kratkom roku.	Ne prihvaća se. Navedeno nije predmet regulacije HAKOM-a.

Sekcija #258 - Zaprimljeni amandmani:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	jreso20@gmail.com (09.05.2019. 18:38)	"Pretplatnik daje HT-u" > "Pretplatnik daje teleoperateru" Nije li ovo unificirani predložak pa zbog	Ne prihvaća se. Imajući u vidu da se radi o veleprodajnoj usluzi najma

		toga treba maknuti HT	korisničke linije koja ima svoje specifičnosti tj. HT mora obaviti kroz sustav CABP prijenos broja za novog korisnika.
--	--	-----------------------	--

Zaprimljeni opći komentari:

Br.	Autor	Tekst amandmana	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
1.	HT d.d. (21.06.2019. 15:59)	Hrvatski Telekom d.d. ovim putem dostavlja Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti svoje prijedloge i komentare na Nacrt Prijedloga Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.	Djelomično se prihvaća. Na način kako je detaljno razrađeno u odgovorima na komentare koji su privitak odluke.
2.	ISKON INTERNET d.d. (24.06.2019. 08:06)	Poštovani, u prilogu dostavljamo komentare Iskon Interneta d.d. u postupku javne rasprave povodom izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. S poštovanjem, Iskon Internet d.d.	Djelomično se prihvaća. Na način kako je detaljno razrađeno u odgovorima na komentare koji su privitak odluke.
3.	OT – OPTIMA TELEKOM d.d. (24.06.2019. 19:43)	Poštovani, ovim putem OT-Optima Telekom d.d. sukladno članku 22. Zakona o elektroničkim komunikacijama dostavlja komentare na objavljeni Nacrt prijedloga Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Lijepi pozdrav	Djelomično se prihvaća. Na način kako je detaljno razrađeno u odgovorima na komentare koji su privitak odluke.
4.	A1 Hrvatska d.o.o. (24.06.2019. 23:43)	Poštovani, u prilogu dostavljamo komentare i prijedloge A1 Hrvatska d.o.o. u javnoj raspravi o Nacrtu Prijedloga	Djelomično se prihvaća. Na način kako je detaljno razrađeno u odgovorima na komentare koji su privitak odluke.

		<p>Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te se nadamo da ćete iste uzeti u razmatranje kod donošenja odluke.</p> <p>S poštovanjem, A1 Hrvatska d.o.o.</p>	
5.	HUP (24.06.2019. 20:05)	Komentari Hupa koji su zaprimljeni putem maila 24. lipnja 2019.	Djelomično se prihvaća. Na način kako je detaljno razrađeno u odgovorima na komentare koji su prilikom odluke.