

ska izmjera provodit će se u katastarskom operatu katastra nekretnina za katastarsku općinu Škrljevo – nova (MB 338303).

IV.

Katastarski operat katastra nekretnina za katastarsku općinu Škrljevo – nova (MB 338303) mora se održavati u trajnoj suglasnosti s novoosnovanom zemljišnom knjigom za katastarsku općinu Škrljevo – nova.

V.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u »Narodnim novinama«.

Klasa: 932-05/23-03/10

Urbroj: 541-04-01-02/4-23-5

Zagreb, 19. srpnja 2023.

Glavni ravnatelj
Antonio Šustić, dipl. ing. geod., v. r.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

1346

Na temelju članka 12. stavka 2. točke 2. i članka 16. stavka 1. točke 1. te članka 35. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 76/22) Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

PRAVILNIK O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

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

Članak 2.

Ovim pravilnikom u hrvatsko zakonodavstvo preuzima se Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (preinaka) (SL L 321, 17. 12. 2018.).

Pojmovi i značenja

Članak 3.

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

1. *Agencija*: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti,

2. *centralna administrativna baza prenesenih brojeva (CABP)*: sustav koji bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijema broja te sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju, kojima pravovremeno ažurira LBPB. Putem CABP-a provodi se razmjena Zahtjeva za promjenu operatora,

3. *osobe koje obavljaju djelatnost javnih imenika*: pravna ili fizička osoba koja ustrojava i obnavlja javni imenik,

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

5. *ICMP*: kontrolni protokol mrežnog sloja,

6. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovano kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora, zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na terminalnoj opremi u vlasništvu krajnjeg korisnika,

7. *javni imenik*: javno dostupan popis krajnjih korisnika brojerno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga operatora s pripadajućim brojem i adresom krajnjeg korisnika,

8. *korisnički zapis*: račun korisnika unaprijed plaćene usluge (*prepaid*) u elektroničkoj komunikacijskoj mreži,

9. *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 korisnika, 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,

10. *lokalna baza prenesenih brojeva (LBPB)*: aktivna baza podataka koja se nalazi kod operatora, sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju i upotrebljava se u stvarnom vremenu pri uspostavi poziva,

11. *mrežna geografska dostupnost*: raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske,

12. *mrežni operator (u smislu pružanja usluga s posebnom tarifom)*: operator putem čije elektroničke komunikacijske mreže operator usluge s posebnom tarifom ostvaruje pristup krajnjim korisnicima,

13. *nepokretna elektronička komunikacijska mreža*: javna elektronička komunikacijska mreža koja omogućava uspostavljanje elektroničke komunikacijske veze na fizičkom mjestu završne točke mreže i koja ne obuhvaća pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu,

14. *nepravovremena promjena operatora*: aktiviranje usluga izvan vremenskog okvira određenog ovim Pravilnikom, prekid usluge uslijed promjene operatora, neželjena aktivacija usluga ili prijenos broja, neopravdano odbijanje ili odgoda aktivacije usluga

ili prijenosa broja, svaki prijenos broja izvan datuma i vremenskog okvira zapisanog u CABP-u, uključujući i slučajeve u kojima nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva, odnosno nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge,

15. *novi operator*: operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga kojem je krajnji korisnik u postupku promjene operatora podnio zahtjev za promjenu operatora i sklapanje ugovora,

16. *odzivno vrijeme za pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima korisnika*: 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,

17. *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,

18. *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,

19. *omjer neuspješnih poziva*: omjer neuspješnih poziva u odnosu na ukupan broj pokušaja poziva u određenom vremenskom periodu,

20. *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,

21. *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,

22. *operator usluga s posebnom tarifom*: pružatelj usluga s posebnom tarifom koji ima ugovor o pristup javno dostupnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i/ili ugovor o međupovezivanju, omogućava tehničko funkcioniranje usluge i obračun ostvarenog prometa, u svrhu ostvarivanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru toga sadržaja izvan opsega javnih komunikacija,

23. *opseg problema vezan uz postupak promjene operatora*: udio zaprimljenih zahtjeva za promjenu operatora kod kojih postoji odstupanje od propisanog postupka u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za promjenu operatora,

24. *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),

25. *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,

26. *pokretna elektronička komunikacijska mreža*: javna elektronička komunikacijska mreža koja omogućava uspostavljanje elektroničke komunikacijske veze i u uvjetima fizičkog kretanja korisnika usluga te mreže,

27. *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,

28. *postojeći operator*: operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga s kojim krajnji korisnik raskida ugovor u postupku promjene operatora,

29. *postpaid korisnik*: korisnik koji uslugu plaća po ispostavljenom računu,

30. *preneseni broj*: nacionalni broj u pokretnoj ili nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji je po zahtjevu krajnjeg korisnika nepromijenjen prenesen iz mreže postojećeg operatora u mrežu novog operatora elektroničke komunikacijske mreže,

31. *prepaid korisnik*: korisnik unaprijed plaćene usluge,

32. *primarna dodjela*: postupak dodjele adresa i brojeva kojim Agencija dodjeljuje adrese i/ili brojeve operatorima na uporabu,

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

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

35. *sekundarna dodjela*: postupak dodjele brojeva kojim operatori dodjeljuju brojeve iz primarne dodjele drugim operatorima ili krajnjim korisnicima na uporabu,

36. *(e)SIM deaktiviran*: korisnik putem terminalne opreme ne može ostvariti pristup mreži,

37. *(e)SIM neaktivan*: korisnik putem terminalne opreme nije ostvario pristup mreži,

38. *služba davanja obavijesti (informacija) o brojevima korisnika*: usluga govorne komunikacije koja omogućava pretraživanje javnog imenika korisnika,

39. *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,

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

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

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

43. *usluga pristupa internetu*: javno dostupna elektronička komunikacijska usluga koja omogućava krajnjem korisniku pristup internetu,

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

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

46. *vrijeme uspostave poziva*: vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna komunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,

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

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

49. Zakon: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 76/22).

II. ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA

Opći uvjeti poslovanja

Članak 4.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju krajnjim korisnicima pružati svoje usluge sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona, objavljenim općim uvjetima, posebnim uvjetima pružanja usluga i cjeniku te sažetku ugovora.

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

(3) Posebni uvjeti pružanja usluga moraju sadržavati datum objave, datum od kojeg i do kada se primjenjuju, jasan opis usluge, jasnu informaciju o mogućim ograničenjima ugovorene usluge te, ukoliko postoji takvo ograničenje, jasno navedenu količinu prometa koja je uključena u mjesečnu naknadu.

(4) Prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom te moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima pružanja usluga i cjenikom iz Zakona te posebnim propisima. Prilikom sklapanja ugovora, krajnji korisnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, a osobito odredbe o ograničenjima ugovorene usluge te pojašnjenja o pravima i obvezama pri promjeni operatora.

(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 elektroničke komunikacijske usluge, naplati mjesečne naknade u slučaju privremenog isključenja korisničke terminalne opreme, kao i uvjetima raskida ugovora,

3. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju promjene operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga iz članka 152. Zakona,

4. odredbe o pravima i obvezama krajnjih korisnika u slučaju prijenosa 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 javno dostupne elektroničke 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 elektroničkih komunikacijskih usluga koje krajnji korisnik može zatražiti, a koje se ne naplaćuju,

9. jasno i prikladno opisane razine kakvoće usluge koja se pruža,

10. naknadu za nepravovremeni otklon kvara i drugi načini obeštećenja u slučaju smetnji u korištenju usluge ili, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,

11. postupak rješavanja prigovora,

12. odredbu kojom operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga utvrđuje na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način uvjete korištenja opreme vezane uz ugovorni 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 15 dan od dana zaprimanja 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. podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora krajnjih korisnika usluga,

14. odredbe o načinu i razlozima prikupljanja osobnih podataka, kao i odredbe o načinu postupanja s osobnim podacima krajnjih korisnika usluga,

15. potpun, detaljan, točan i nezavaravajući opis usluga, razumljiv krajnjem korisniku te u pristupačnom obliku za osobe s invaliditetom, a osobito informacije:

– o mogućim razlozima odstupanja 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.

16. obavijest o ponudi mogućih zabrana i način postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa člankom 34. Pravilnika,

17. pravu korisnika na probni rok iz članka 28. stavka 2. i 3. ovog Pravilnika.

(6) Općim uvjetima poslovanja krajnji korisnici moraju biti upozoreni o obvezi poštivanja prava intelektualnog vlasništva.

(7) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni na vidljivom i lako dostupnom mjestu jasno istaknuti dokument općih uvjeta i cjenik. Uz ponudu određene usluge, uz opće uvjete i cjenik, operatori su obvezni istaknuti posebne uvjete pružanja i cjenik te usluge. Ukoliko je na internet stranici predviđeno sklapanje i/ili izmjena ugovora, uz uvjete sklapanja ugovora operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni krajnje korisnike uputiti na uvjete i načine raskida ugovora, koji uključuju i raskid putem interneta, odnosno raskid elektroničkim putem.

Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika

Članak 5.

(1) Ugovor između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika smatra se sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što krajnji korisnik potvrdi svoju suglasnost za sklapanje ugovora, u skladu s odredbama ovog Pravilnika. Sastavni dio ugovora i ugovorne dokumentacije čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

(2) Krajnji korisnik može sklopiti ugovor s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija operatora, na daljinu putem telefona i interneta.

(3) Prilikom ugovaranja usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će krajnjeg korisnika na jasan način upoznati i na odgovarajući način uručiti mu sastavne dijelove ugovora, pri čemu ugovorna dokumentacija koju korisnik potpisuje ili potvrđuje mora sadržavati dio koji krajnje korisnike obavještava o svim uvjetima poslovanja i cjeniku koji čine sastavni dio ugovora.

(4) Ugovor mora sadržavati adresu na koju korisnik želi primiti obavijesti od strane operatora i adresu za slanje računa (adresu elektroničke pošte, poštansku adresu). Ugovor za usluge u javno dostupnoj elektroničkoj komunikacijskoj nepokretnoj mreži mora dodatno sadržavati adresu priključne točke.

(5) Uz podatke propisane Zakonom, sažetak ugovora u odjeljku Druge važne informacije osobito mora sadržavati:

1. pravo na probni rok korištenja usluge u slučaju ugovaranja usluge širokopolasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem prijenosnog usmjernika (*router*) za pristup internetu,

2. informacije o najvažnijim proizvodima i uslugama za krajnje korisnike s invaliditetom,

3. jasnu informaciju o pravima prilikom promjene operatora u slučaju kada krajnji korisnik sklapa novi ugovor i raskida postojeći ugovor.

(6) Ugovor između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjeg korisnika, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (npr. popusti, količina komunikacijskog prometa s mogućim ograničenjem podatkovnog prometa, brojem govornih minuta, brojem poruka), vremensko ograničenje ponude i posljedice dosegavanja tih ograničenja te cijenu za ponudenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

(7) U slučaju kada krajnji korisnik za vrijeme obveznog trajanja ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan krajnjem korisniku na zahtjevu za aktivacijom pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog 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.

(8) Po primitku potpisanog ugovora ili primitka zahtjeva na daljinu za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora obvezan obaviti tehničku provjeru te dostaviti krajnjem korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge s obrazloženjem, pri čemu je prihvatljiv način obavještavanja koji mora biti pouzdan i dokaziv.

(9) Ukoliko operator u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu ili obavijest iz stavka 8. ovog članka u roku od 15 dana, krajnji korisnik ima pravo jednostrano raskinuti ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

(10) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u roku od 30 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije s krajnjim korisnikom, odnosno primitka zahtjeva na daljinu, realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora.

(11) Ukoliko krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz stavka 10. ovog članka, ima pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji usluge. U slučaju kada realizacija ne uključuje postupak promjene operatora krajnji korisnik podnosi prigovor na kašnjenje u realizaciji usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 153. Zakona.

(12) Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne realizira uslugu ni u roku od 45 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije odnosno primitka zahtjeva na daljinu, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji usluge iz stavka 11. ovog članka.

(13) Rok za realizaciju ugovora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži iz stavka 10. ovog članka ne teče ako je na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, zbog radnji krajnjeg korisnika koje su utjecale na nepravodobnu realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. U navedenim slučajevima krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez naplate naknade, osim ukoliko je odgovoran za kašnjenje u realizaciji usluge.

(14) U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod istog operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana primitka zahtjeva na daljinu. U slučajevima sklapanja ugovora za nove usluge koje uključuju izmjenu tehnologije pružanja usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 30 dana. Navedena odredba ne odnosi se na poslovne korisnike za koje se primjenjuje samo rok od 30 dana iz stavka 10. ovog članka.

(15) U slučaju zahtjeva za preseljenje korisničke usluge, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 1. – 13. ovog članka, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana primitka zahtjeva na daljinu.

(16) U slučaju zahtjeva krajnjeg korisnika za preseljenjem ugovorenih usluga na novu adresu, kada operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

(17) Na zahtjev krajnjeg korisnika, u cilju osiguravanja transparentnosti za krajnje korisnike te mogućnosti usporedbe raznih ponuda od operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, operator je obvezan krajnjem korisniku dati sažetak ugovora za traženu uslugu s jasnom naznakom do kada traje ponuda iz sažetka.

(18) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona. Postupak provjere identiteta krajnjih korisnika operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga propisuje u općim uvjetima poslovanja.

(19) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio privremeni krajnji korisnik iz članka 14. ovog Pravilnika.

(20) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za neprihvatanje sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka ukoliko su ti razlozi u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(21) 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika.

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

(23) U slučaju kada operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku osigurava terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obvezan osigurati ispravan rad te terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja ugovora. Odgovornost operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga se isključuje u slučaju kada je neispravnost terminalne opreme uzrokovana krivnjom krajnjeg korisnika.

(24) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti pokretne telefone i uređaje za podatkovni pristup internetu na rad unutar vlastite mreže samo u slučaju prodaje istih s uslugom unaprijed plaćene usluge (*prepaid*). Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan na zahtjev krajnjeg korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji uređaja, bez naknade u roku od 5 dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

(25) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne smije odbiti povezivanje korisničke terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona.

(26) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg krajnji korisnik može istu otkazati bez naknade, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan obavijestiti krajnjeg korisnika usluge pisanim ili elektroničkim putem, u roku od 5 dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma ugovor neće moći raskinuti bez naknade, osim u slučaju iz članka 28. stavka 2. i 3. ovog Pravilnika. Obavješćavanje krajnjeg korisnika uključuje i obavješćavanje putem SMS-a, ukoliko je krajnji korisnik dao svoj pristanak.

(27) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji pruža uslugu samostalnog pristupa internetu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži je obvezan na ugovoru, za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti ograničenja u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu.

Procjena platežne sposobnosti podnositelja zahtjeva za sklapanje ugovora

Članak 6.

(1) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može odbiti zahtjev za sklapanje ugovora u slučaju kada procijeni da krajnji korisnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne elektroničke komunikacijske usluge. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan prihvatiti zahtjev za sklapanje ugovora ako krajnji korisnik 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 krajnji korisnik osigurao operatoru javno dostupnih elektroničkih 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,

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

(2) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može odbiti sklapanje ugovora 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne elektroničke komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

Sklapanje ugovora u poslovnim prostorijama

Članak 7.

(1) Potpisivanjem sažetka ugovora, krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u sažetku i u sastavnim dijelovima ugovora.

(2) Prilikom ugovaranja usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će krajnjem korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove ugovora, ili će ga, uz suglasnost krajnjeg korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je krajnji korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove ugovora na internetskoj stranici operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, krajnji korisnik može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade u roku od 3 dana od dana sklapanja ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj je potrebno vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. Ukoliko korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, operator ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi korisniku prvotni ugovor. Ukoliko korisnik ne prihvati ponuđeni ugovor operator će vratiti korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.

Ugovaranje izvan poslovnih prostora i na daljinu

Članak 8.

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

(2) Suglasnost na sklapanje ugovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu krajnji korisnik mora biti jasno obaviješten u ugovornoj dokumentaciji. Suglasnost plaćanjem prvog računa nije moguća ukoliko se istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora sklapa novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem kod kojeg su osnovni uvjeti ugovora (vrsta usluge i cijena) ostali nepromijenjeni.

(3) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu krajnjeg korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, odnosno adresu sjedišta podružnice ili poslovnice za krajnjeg korisnika koji je pravna osoba. Iznimno je moguće isporučiti uređaj na drugu adresu kada ovlaštena osoba pravne osobe pismenim ili elektroničkim putem izričito traži isporuku na drugu adresu. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može uređaj potreban za pružanje usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži 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.

Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostora

Članak 9.

Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra se sklopljenim na dan potpisa ugovora, odnosno sažetka ugovora od strane krajnjeg korisnika ili davanja suglasnosti za sklapanje ugovora, a rok za raskid takvog ugovora mora biti posebno naznačen na ugovornoj dokumentaciji sukladno odredbama posebnog zakona i počinje teći od dana sklapanja ugovora.

Sklapanje ugovora na daljinu

Članak 10.

(1) Ugovor sklopljen na daljinu, u pravilu putem telefona i interneta, smatra se sklopljenim kada krajnji korisnik nakon primitka dokumentacije o sklapanju ugovora dostavi operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Rok za raskid takvog ugovora mora biti posebno naznačen na ugovornoj dokumentaciji sukladno odredbama posebnog zakona te teče od dana sklapanja ugovora.

(2) Prilikom sklapanja ugovora putem interneta, internetska stranica operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, putem koje krajnji korisnik usluga sklapa ugovor, mora najmanje sadržavati podatke o:

1. uvjetima za sklapanje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,

2. obliku u kojem će ugovor biti dostupan krajnjem korisniku usluga,

3. načinu identifikacije,

4. uvjetima korištenja usluge i cjeniku koji moraju biti dostupni krajnjem korisniku usluga kako bi ih mogao pohraniti i ispisati,

5. vrsti elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara i nazivu odabrane tarife,

6. cijeni elektroničke komunikacijske usluge,

7. cijeni terminalne opreme i njezine dostave,

8. uvjetima plaćanja,

9. trajanju ugovora,

10. osnovne informacije o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) U slučaju sklapanja ugovora putem telefona, osoba koja predstavlja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna u telefonskom razgovoru krajnjem korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navesti:

1. da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik,

2. da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,

3. da krajnji korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka ugovorne dokumentacije, odnosno sažetka ugovora kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,

4. da krajnji 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,

5. snima li se razgovor i u koje svrhe,

6. osnovne informacije o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,

7. prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

(4) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan krajnjem korisniku bez odgode dostaviti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita, a koja osobito mora sadržavati:

1. uvodnu obavijest kojom se krajnjeg korisnika obavještava da je na određeni datum i na koji način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora i s kojim operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora na daljinu, za valjanost kojeg je potrebno da krajnji korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti i na koje načine može potvrdu dostaviti, a sve sukladno odredbi posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača,

2. informacije o vrsti ugovorene javne elektroničke komunikacijske usluge i točan naziv ugovorene usluge i tarife,

3. informacije o dokumentima koji čine ugovor te gdje ih krajnji korisnik može zatražiti i pogledati,

4. informaciju o trajanju ugovora,

5. informaciju o trajanju i posljedicama isteka promotivnog razdoblja, ukoliko ga ima, kao i načinima otkazivanja ugovorene usluge prije isteka promotivnog razdoblja,

6. jasno istaknutu naznaku da ugovor nije sklopljen dok krajnji korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti,

7. jasno naveden rok za raskid ugovora sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,

8. informaciju o načinima na koje krajnji 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,

9. kontakt broj na koji se krajnji korisnik može obratiti ukoliko ima dodatnih pitanja u vezi ugovorene usluge,

10. informaciju da u slučaju povrata robe (uređaja), krajnji korisnik mora u roku 90 dana od povrata robe (uređaja) dostaviti operatoru podatke (broj računa, adresu za poštansku uputnicu) temeljem kojih mu operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može izvršiti povrat plaćenog iznosa, a protekom kojeg operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga neće biti odgovoran za neizvršavanje povrata novčanih sredstava.

(5) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija unutar postojećeg ugovora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene elektroničke komunikacijske usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjeg korisnika prije aktivacije opcije mora na jasan i transparentan način obavijestiti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije, pri čemu krajnji korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju iste. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

Nepoštene odredbe ugovora

Članak 11.

Ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu krajnjih korisnika. Uvjeti ugovora za javne elektroničke komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, ali nisu ograničene na:

1. naplatu ponovnog uključivanja u situaciji kada je do isključivanja došlo pogreškom operatora,

2. naplatu pozivanja jedinstvenog pristupnog broja, različitu od naplate pozivanja geografske numeracije, na način da bi ista uzrokovala dodatne troškove za korisnike,

3. uvjetovanje ponovnog uključivanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korištenjem javnih dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,

4. mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida ugovora, ako je krajnji korisnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka,

5. mogućnost odbijanja zahtjeva za sklapanje ugovora 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 a korisnik nije pristao na odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga,

6. mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu krajnjeg korisnika.

Primjenjivost ugovora

Članak 12.

(1) Odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na krajnje korisnike javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji obavljene usluge plaćaju po ispostavljenom računu (*postpaid*), na odgovarajući način

primjenjuju se na krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju za obavljene javne elektroničke komunikacijske usluge (*prepaid*).

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

Prijenos ugovora

Članak 13.

(1) Ugovor za javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan prijenos izvršiti u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva.

(2) Nakon prijenosa ugovora, prethodni krajnji korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale od trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran novi krajnji korisnik.

Privremeni krajnji korisnik

Članak 14.

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

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

(3) O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora, odnosno privremeni krajnji korisnik je obavezan obavijestiti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Nakon što operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga zaprimi obavijest obavezan je izvršiti prijenos prava i obveze iz ugovora na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Privremeno isključenje korisničke terminalne opreme

Članak 15.

(1) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uvjeta:

1. neispravnost korisničke terminalne opreme,

2. krajnji korisnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem,

3. krajnji korisnik 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. krajnji korisnik 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 donos kojim je zadužen, u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona,

5. temeljem pravomoćne odluke nadležnog suda.

(2) Operator javno dostupnih elektroničkih 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 korisnička terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže u skladu s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona.

(3) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može izvršiti privremeno isključenje korisničke 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u slučaju privremenog isključenja korisničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže zbog nepodmirenih dugovanja najmpirimca ili zakupnika, obavijest o privremenom isključenju korisničke terminalne opreme poslati i vlasniku stana odnosno poslovnog prostora na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos prava i obveza iz ugovornog odnosa na najmpirimca ili zakupnika.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne smije trajno isključiti korisničku terminalnu opremu, već u trenutku kada se ispune uvjeti za trajno isključenje, operator je obvezan izvršiti prijenos korisničke linije na najmodavca ili zakupodavca, a s kojim postupkom je najmodavac ili zakupodavac upoznat putem zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz ugovornog odnosa na najmpirimca ili zakupnika.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja korisničke terminalne opreme krajnjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se krajnji korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Operatori pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža moraju obavijestiti krajnje korisnike 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga mora krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 3 mjeseca. Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana primitka zahtjeva. U općim uvjetima poslovanja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja korisničke terminalne opreme prema zahtjevu krajnjeg korisnika.

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

(9) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u svojim općim uvjetima poslovanja jasno navesti uvjete i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene korisničke terminalne opreme.

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

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

Prestanak ugovora

Članak 16.

(1) Ugovor prestaje:

1. raskidom,
2. smrću krajnjeg korisnika koji je fizička osoba, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravna osoba, sukladno članku 18. ovog Pravilnika,
3. djelomičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti krajnjeg korisnika, ukoliko isto zatraži zakonski zastupnik,
4. na temelju pravomoćne odluke suda odnosno konačne odluke Agencije,
5. na temelju zakona i drugog propisa.

(2) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od 1 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 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

Protek roka obveznog trajanja ugovora

Članak 17.

(1) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijski usluga obvezan je nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju kada je krajnji korisnik unaprijed odredio dan raskida ugovora.

(2) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja ugovora krajnji korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade. Šutnja krajnjeg korisnika se ne smatra pristankom krajnjeg korisnika na novi ugovor s minimalnim obveznim trajanjem ugovora te se isti smatra ništettim.

Smrt fizičke osobe i prestanak postojanja pravne osobe

Članak 18.

(1) Smrću krajnjeg korisnika koji je fizička osoba prestaje ugovor.

(2) Zaprimanjem obavijesti o smrti krajnjeg korisnika, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do zaprimanja obavijesti o istome, osim u slučaju ako je u navedenom razdoblju utvrđeno korištenje javnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) Ako se nakon smrti krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva, nastave koristiti javnim elektroničkim komunikacijskim uslugama sadržanim u njegovom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva su obvezni od operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga zahtijevati prijenos ugovora na svoje ime.

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

(5) Prestankom postojanja pravne osobe prestaje ugovor.

Raskid ugovora

Članak 19.

(1) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ima pravo raskinuti ugovor:

1. ako krajnji korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja korisničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,

2. ako krajnji korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja korisničke terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže,

3. ako krajnji korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja korisničke 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 javno dostupnih elektroničkih 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 ugovorni odnos odnosno trajno isključiti korisnička terminalna oprema iz javne elektroničke komunikacijske mreže.

(3) U slučaju kada krajnji korisnik jasno zatraži raskid ugovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga mu, uz pisanu obavijest o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora pružiti informaciju o postojanju ugovorne obveze. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga navedeni raskid mora izvršiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom krajnjem korisniku i to:

1. kod ugovora u nepokretnim mrežama u roku od 5 radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen,

2. kod ugovora u pokretnim mrežama u roku od 1 radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Krajnji korisnik nije obavezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga dužan omogućiti raskid ugovora.

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

(5) Nakon što operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga zaprimi zahtjev za raskid ugovora, ne smije komunicirati s krajnjim korisnikom u svrhu sprječavanja raskida ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora.

(6) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan omogućiti na zahtjev krajnjeg korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga izdvajanje broja iz Virtualne privatne mreže (VPN) mreže u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja zahtjeva osim ukoliko krajnji korisnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na točno određeni datum.

Specifikacija cjenika usluga

Članak 20.

(1) Cjenik usluga mora biti specficiran 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.

Usporedba cjenika usluga

Članak 21.

S ciljem olakšavanja usporedbe cjenovnih sustava različitih operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, 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 obrasc korištenja i tako izračunate troškove dostave Agenciji za potrebe obavještavanja krajnjeg korisnika.

Zaštita od prekomjerne potrošnje i zlouporabe u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 22.

(1) U svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju:

1. nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prilikom uporabe javnih elektroničkih komunikacijskih usluga te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih elektroničkih 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 elektroničkih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne elektroničkih komunikacijske usluge u prethodna 3 mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije,

2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 mjeseca, krajnjem korisniku uslijedit će upozorenje u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade,

3. operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obavezan je krajnjem korisniku obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne elektroničke komunikacijske usluge u prethodna 3 mjeseca. Obustavom pružanja usluge operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga odmah mora obavijestiti krajnjeg korisnika o istoj, kao i o načinu reaktivacije elektroničkih komunikacijskih usluga,

4. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od 3 mjeseca, krajnjem korisniku uslijedit će isključenje u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga bude četverostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade. Obustavom pružanja usluge operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga odmah mora obavijestiti krajnjeg korisnika o istoj, kao i o načinu reaktivacije elektroničkih komunikacijskih usluga,

5. Obvezu isključenja iz točke 3. i 4. ovoga stavka operator nije obavezan primijeniti ukoliko krajnji korisnik unaprijed zatraži korištenje usluga bez isključenja, a bez obzira na nastalu potrošnju.

(2) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju usluga od strane krajnjeg korisnika, krajnjem korisniku može ponovno uključenje iz stavka 1. točke 3. ovog članka uvjetovati prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje.

(3) Ako operator javno dostupnih elektroničkih 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 javno dostupnih elektroničkih 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 3 mjeseca, a operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio o prekomjernoj potrošnji, operator javno dostupnih elektroničkih

komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

Izgled i sadržaj računa za pružene usluge

Članak 23.

(1) Sadržaj računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv krajnjem korisniku.

(2) Svaki račun krajnjeg korisnika mora sadržavati jasnu naznaku dospjeća računa, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora i podatke o kontakt službi za korisnike.

(3) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev krajnjih korisnika, bez naknade, krajnjim korisnicima pružiti i/ili ovisno o zahtjevu krajnjeg korisnika nastavljati pružati podroban ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.

(4) Podroban ispis računa osobito mora obuhvaćati:

1. za pozive i SMS/MMS poruke mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva i druge osnove obračuna usluge,

2. za podatkovni promet mora sadržavati količinu prenesenih podataka izraženu najmanje na ukupnoj dnevnoj razini pri čemu podatkovni promet u roamingu mora biti zasebno iskazan,

3. evidenciju usluga s posebnom tarifom koja mora sadržavati podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom, podatak o naplaćenim uslugama i, ako postoji mogućnost, podatak o vrsti usluge.

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

(6) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je, na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa, koji krajnji korisnik može zahtijevati do zastare tražbine u skladu s općim propisima o obvezno pravnim odnosima.

(7) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obavezan ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.

Ograničenja prometa

Članak 24.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade sljedeće:

1. zabranu odlaznih poziva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju,

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. isključenje pojedinih javnih elektroničkih komunikacijskih usluga,

4. zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluge s posebnom tarifom.

(2) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti svojim krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih elektroničkih komunikacijskih usluga, nakon što mjesečni troškovi utrošenih usluga prijeđu unaprijed odabrani iznos. Najmanji mogući limit mjesečne potrošnje iznosi 7,00 eura i svaki sljedeći za po 7,00 eura više. Operator je na svaki zahtjev krajnjeg korisnika obvezan odmah izvršiti promjenu limita mjesečne potrošnje.

(3) Limit mjesečne potrošnje iz stavka 2. ovog članka primjenjuje se nakon potrošenog iznosa mjesečne naknade. Limit mjesečne potrošnje ne smije krajnjeg korisnika ograničiti u korištenju preostalih dodijeljenih jedinica kroz mjesečnu naknadu.

(4) Limit mjesečne potrošnje iz stavka 2. ovog članka se iznimno može prekoračiti u slučaju korištenja međunarodnog roaminga ukoliko postoje objektivni tehnički razlozi.

Informiranje krajnjih korisnika

Članak 25.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima pružati informacije o uslugama, pravima i obvezama na jednostavan način i bez prekomjerne provjere identiteta.

(3) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji javne elektroničke komunikacijske usluge (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije).

(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije sukladno onome što su krajnji korisnici ugovorili.

(5) Ako operator javno dostupnih elektroničkih 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.

(6) Ako operator javno dostupnih elektroničkih 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.

(7) Ukoliko krajnji korisnik ima aktiviranu obavijest o prenešenom broju operatora javno dostupnih elektroničkih 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.

(8) U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, a koja zahtjeva prilagodbu na terminalnoj opremi krajnjeg korisnika, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike usluga pisanom ili elektroničkim putem najmanje 90 dana prije namjeravane promjene.

(9) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka, osim informativnih poruka vezanih uz financijske obveze i dugovanja korisnika te poruka koje je operator obvezan slati krajnjem korisniku sukladno odredbama Zakona i ovog Pravilnika.

Postupak rješavanja prigovora

Članak 26.

(1) Operator javno dostupnih elektroničkih 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, prigovor zbog povrede odredaba ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi s zaštitom pristupa otvorenom internetu u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(2) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga mora osim putem ispostavljenog 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 nadležne službe operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga za rješavanje 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 tijek 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 poštanskom pošiljkom, dan predaje smatra se kao dan predaje tijelu kojem su upućeni.

(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su redovito voditi godišnju evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima te evidenciju o svim zaprimljenim pritužbama (reklamacijama) krajnjih korisnika, zajedno sa svom dokumentacijom koja se uzimala u obzir prilikom rješavanja prigovora, odnosno donošenja odluke te ih na zahtjev moraju dostaviti Agenciji. Evidencije prigovora i pritužbi (reklamacija) moraju minimalno sadržavati datum primitka prigovora, odnosno pritužbe (reklamacije) te datum otpreme pisanog odgovora krajnjem korisniku i moraju biti vođene na način da se jednostavnim postupkom mogu prikupiti odgovarajući podaci potrebni za razne statističke obrade i analize (npr. statističku obradu prigovora/pritužbi (reklamacija) prema vrsti elektroničkih komunikacijskih usluga, dijelovima elektroničke komunikacijske mreže, razlozima prihvaćanja prigovora/pritužbi (reklamacija) te skupinama tehničkih smetnji i njihovu trajanju).

(5) Krajnjem korisniku koji podnese prigovor, odnosno pritužbu (reklamaciju) u poslovnici operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ili elektroničkim putem, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan izdati potvrdu primitka s datumom primitka prigovora, odnosno pritužbe (reklamacije).

(6) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležna služba operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna obaviti provjere iz članka 153. stavka 5. Zakona.

(7) Odgovor krajnjem korisniku u pisanom ili elektroničkom obliku, u slučaju odbijanja prigovora, mora sadržavati detaljno obra-

zloženje s odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja. Svaki odgovor na prigovor krajnjeg korisnika mora sadržavati i uputu o pravu na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača.

(8) U slučaju podnošenja pritužbe (reklamacije) na odgovor iz stavka 7. ovog članka, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je dužan provesti i dodatne provjere uzimajući u obzir sve, a naročito posebno navedene primjedbe krajnjeg korisnika. Odgovor u pisanom ili elektroničkom obliku o odluci Povjerenstva za pritužbe (reklamacije) potrošača mora sadržavati detaljno obrazloženje s odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja. Svaki odgovor na pritužbu (reklamaciju) krajnjeg korisnika mora sadržavati uputu da se nakon dobivanja odgovora povjerenstva, ako istim nije zadovoljan, može obratiti Agenciji.

(9) Za vrijeme postupka rješavanja prigovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, je obvezan 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.

(10) Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom pred operatorom i/ili Agencijom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena 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.

(11) U slučaju kada je krajnji korisnik podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću obavljene usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga 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.

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

(13) Operatori javno dostupnih elektroničkih 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.

Naknada i obeštećenje u slučaju kvara

Članak 27.

(1) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a koju operator nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova mjesečna naknada ili se krajnji korisnik, ukoliko je isti suglasan, na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezan je izvršiti umanjene računa za svako obračunsko razdoblje u kojem krajnji korisnik nije imao uslugu, osim u slučaju kada je krajnji korisnik odabrao drugi način obeštećenja. Tehničkom smet-

njom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora elektroničke komunikacijske mreže te krajnji korisnici, koji se zateku na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjene naknade utvrđeno ovim stavkom.

(2) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni utvrditi složenost kvara u roku od najviše 3 dana od prijave i obavijestiti krajnjeg korisnika o vremenu otklona kvara. Ukoliko je kvar na terminalnoj opremi koja je dodijeljena krajnjem korisniku, odnosno koja je u vlasništvu operatora, isti operator mora otkloniti u roku od 5 dana od dana prijave kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan otkloniti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 dana od prijave, obavijestiti krajnjeg korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne otkloni kvar u navedenim rokovima, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom krajnjeg korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, pod uvjetom da je operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(3) Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 2. 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 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 153. Zakona. Kvarom u smislu stavka 2. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane krajnjeg korisnika.

(4) Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne otkloni kvar ni u roku od 45 dana od dana prijave kvara, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara iz stavka 3. ovog članka.

(5) U slučaju da je za prekoračenje roka otklona kvara odgovoran veleprodajni operator isti je obvezan nadoknaditi pristupnom operatoru troškove raskida ugovora krajnjeg korisnika i trošak isplaćene naknade iz stavka 2. i 3. ovog članka.

(6) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je dužan redovno voditi godišnju evidenciju o svim zaprimljenim kvarovima, na način da evidencija mora minimalno sadržavati datum prijave kvara, kratki opis kvara, praćenje statusa otklanjanja kvara i datum konačnog rješavanja kvara te je na zahtjev dostaviti Agenciji. Nakon prijave kvara, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan u svakom trenutku korisniku telefonskim i/ili elektroničkim putem omogućiti praćenje statusa prijave kvara na jednostavan način korištenjem jedinstvene oznake kvara.

(7) Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga 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 javno do-

stupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su krajnjim korisnicima pružiti detaljno objašnjenje neprihvatanja prigovora na kakvoću usluge u slučaju postojanja više sile.

Usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 28.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su odmah po prijavi krajnjeg korisnika blokirati korištenje izgubljene ili otuđene elektroničke komunikacijske opreme ((e)SIM kartice) u svojoj mreži i krajnjem korisniku dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

(2) U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopolasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem prijenosnog usmjernika (*router*) za pristup internetu uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan osigurati probno razdoblje korištenja uslugom u trajanju od najmanje 5 dana te unutar tog razdoblja krajnjem korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Krajnji korisnik je obvezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

(3) Mogućnost iz stavka 2. ovog članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan osigurati na izričit zahtjev krajnjeg korisnika u slučaju sklapanja ugovora za korištenje javne govorne usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pri čemu krajnji korisnik za vrijeme trajanja probnog razdoblja korištenja dobiva besplatnu probnu (e)SIM karticu, bez mobilnog uređaja. Krajnji korisnik je obvezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih 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 javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni su krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja informativnih poruka iz ovog stavka.

(5) Ako operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio ili ga nije pravovremeno upozorio o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa u roamingu krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja za ostvarenu roaming potrošnju od trenutka kada ga je operator obavijestio.

Računi krajnjih korisnika za unaprijed plaćene usluge

Članak 29.

(1) Račun za unaprijed plaćene usluge je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja javnih elektroničkih 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 utvrđeno trajanje korisničkog odnosa, smatrat će se da traje neodređeno vrijeme.

(3) U slučaju prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne elektroničke komunikacijske usluge, krajnji korisnik je obvezan 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 elektroničke komunikacijske usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.

(4) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne elektroničke komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obvezan predočiti kupljeni bon. Krajnji korisnik može zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa za javne elektroničke komunikacijske usluge najkasnije do isteka roka za aktivaciju bona.

(5) Krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u sklopu posebnih uvjeta operatora.

(6) Prije aktivacije unaprijed plaćene usluge krajnji korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način obaviješten o uvjetima poslovanja i cjenovnom sustavu operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga koje aktivacijom prihvaća.

(7) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga se obvezuju:

1. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima je istekao rok trajanja zamijeniti novom karticom odgovarajuće vrijednosti ili isplatiti neiskorišteni vrijednost kartice,

2. unaprijed plaćene kartice za pozive s javnih telefonskih govornica kojima preostali iznos nije dostatan za pozivanje, isplatiti će novčana vrijednost za neiskorišteni 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.

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

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

(10) 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

Članak 30.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u ugovoru navesti minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu elektroničku komunikacijsku uslugu. Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su osigurati krajnjem korisniku ter-

minalnu opremu koja tehničkom specifikacijom podržava ugovorene brzine širokopojsnog pristupa interneta neovisno o načinu spajanja (žičano i bežično).

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

(3) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u nepokretnim mrežama su obvezni omogućiti krajnjim korisnicima korištenje vlastite terminalne opreme za korištenje usluge širokopojsnog pristupa internetu umjesto opreme operatora. Krajnjim korisnicima moraju biti javno dostupni svi potrebni podaci za spajanje vlastite opreme, a ukoliko je potrebno da krajnji korisnici moraju dostaviti podatke o opremi zbog provjere interoperabilnosti proces dostave podataka mora biti jasno naveden. Operatori u iznimnim i opravdanim slučajevima mogu zahtijevati uporabu vlastitog mrežnog terminala (ONT) prilikom pružanja usluge putem svjetlovodne mreže.

(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama su obvezni procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojsnog 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 o brzinama širokopojsnog pristupa internetu koristeći alat za mjerenje brzina širokopojsnog 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.

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

(6) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži prilikom pružanja usluga s neograničenim podatkovnim prometom koji je uvjetovan određenim radnjama krajnjeg korisnika (npr. potvrda daljnjeg korištenja SMS porukom), moraju početnu i svaku sljedeću količinu prometa nakon koje krajnji korisnik mora poduzeti radnju za nastavak korištenja navedene usluge, pod istim uvjetima uskladiti s količinom prometa prve prethodne tarife koja nema neograničeni promet.

(7) Pri aktivaciji usluge širokopojsnog pristupa internetu operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino krajnji korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa.

(8) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na račun, na zahtjev Agencije operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih

usluga je obvezan 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 širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže krajnji korisnik mora dostaviti operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga rezultate minimalno 3 mjerenja provedenih tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, izrađenog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika sukladno članku 153. i 154. Zakona te se mjerenje ovisno o okolnostima može ponoviti od strane operatora i/ili Agencije. U slučajevima prigovora krajnjih korisnika koji koriste vlastitu terminalnu opremu operator je obvezan izvršiti provjeru u djelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu te ukoliko je nemoguće detektirati razlog smetnje uputiti krajnjeg korisnika na korištenje terminalne opreme operatora u svrhu utvrđivanja smetnje.

(10) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga iz stavka 1. ovog članka su obvezni krajnjem korisniku prilikom potpisivanja ugovora u ugovornoj dokumentaciji, odnosno sažetku ugovora jasno naznačiti obvezu mjerenja brzine iz stavka 9. ovog članka za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojsnog pristupa internetu.

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

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

III. DODATNI ZAHTEVI ZA POSEBNU VRSTU USLUGA ZA OSOBE POSEBNIH DRUŠTVENIH SKUPINA

Savjetodavni mehanizam posebnih društvenih skupina

Članak 31.

(1) Posebne društvene skupine u smislu ovog Pravilnika su krajnji korisnici s invaliditetom, krajnji korisnici starije životne dobi, osobe s posebnim socijalnim potrebama te djeca.

(2) Osobe s invaliditetom status za ostvarenje prava dokazuju potvrdom Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo da osoba ima status osobe s invaliditetom i da je evidentirana u Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom.

(3) Osobom starije životne dobi smatra se osoba s navršenih 65 godina života koja svoj status za ostvarenje prava dokazuje preslikom osobne iskaznice.

(4) Radi osiguranja jednake dostupnosti javnih komunikacijskih usluga posebnih društvenih skupina operatori javno dostupnih

elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni sudjelovati u radu savjetodavnog mehanizma pri Agenciji koji okuplja predstavnike udruga posebnih društvenih skupina, operatora i Agencije.

(5) Radi promicanja interesa krajnjih korisnika starije životne dobi te djece, savjetodavni mehanizam okuplja predstavnike udruga osoba, operatora i Agencije.

(6) Putem savjetodavnog mehanizma utvrđuje se u kojoj mjeri je osobama s invaliditetom omogućena jednaka dostupnost usluga, kako se štite interesi krajnjih korisnika starije životne dobi, osoba s posebnim socijalnim potrebama i djece te koja su poboljšanja potrebna.

(7) Izvješće o radu savjetodavnog mehanizma biti će objavljeno na godišnjoj razni na internetskoj stranici Agencije.

Ponude operatora i osobe za kontakt

Članak 32.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju kontinuirano nuditi opremu i usluge u svojim poslovnica i na svojim internetskim stranicama, a koje su prilagođene osobama s invaliditetom, osobama starije životne dobi i osobama s posebnim socijalnim potrebama te Agenciji polugodišnje o istome dostaviti dokaz elektroničkim putem.

(2) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni osigurati osobe za kontakt koje su obučene za pružanje pomoći osobama s invaliditetom o proizvodima i uslugama koje su prilagođene njihovim potrebama. Kontakt adresu nadležne službe za kontakt s osobama s invaliditetom operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju učiniti dostupnim svim svojim radnicima te Agenciji.

(3) Osobama s oštećenjima sluha operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju najmanje osigurati dvosmjernu tekstualnu komunikaciju umjesto komunikacije govorom.

Oprema i usluge za osobe posebnih društvenih skupina

Članak 33.

(1) Neophodna oprema koju operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga 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 javno dostupnih elektroničkih 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 elektroničkih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

(2) Neophodne usluge koje operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga bez posebne naknade moraju učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaćaju najmanje:

1. pristup hitnim službama za gluhe osobe,

2. osigurati tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu uz glasovnu komunikaciju,

3. osiguravanje mogućnosti cjelokupnog razgovora ako je uz glasovnu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa,

4. pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator i osiguranje da zatražene informacije budu pristupačne, a po potrebi dostupne i u elektroničkoj datoteci,

5. ugovori i računi tiskani na način koji omogućava čitanje osobama s oštećenjima vida,

6. pisana informacija o proizvodima u poslovnica na način da u svim prodajnim mjestima (dućanima) informacije o cijenama i karakteristikama uređaja budu izložene okomito kako bi bile vidljive osobama u kolicima,

7. prilagoditi poslovnice na način da su unutar istih dostupne linije vodilje kojima bi se slijepim i slabovidnim osobama omogućilo samostalno kretanje.

(3) U ugovornoj dokumentaciji operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju u cilju lakšeg ostvarivanja prava omogućiti davanje privole o evidentiranju statusa osobe s invaliditetom i osoba starije životne dobi, a u skladu s odredbama propisa o zaštiti osobnih podataka.

Zaštita djece

Članak 34.

(1) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni su, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom prvog potpisivanja ugovora, operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga 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 krajnji korisnik ne zatraži ukidanje.

(2) Radi ostvarenja mogućnosti iz stavka 1. ovog članka operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga 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.

IV. USLUGE S POSEBNOM TARIFOM

Pravila za postupanje operatora usluga s posebnom tarifom

Članak 35.

(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,

4. osigurati posebnu zaštitu djece sukladno članku 41. ovog Pravilnika.

Obvezan sadržaj ugovora o pružanju usluge s posebnom tarifom

Članak 36.

(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 153. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 154. 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 153. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 154. 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 153. Zakona usvojen prigovor, odnosno ako je donesena odluka u korist krajnjeg korisnika u postupku rješavanja spora iz članka 154. 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 po-

sebnom 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) Operator je obavezan surađivati u postupku rješavanja prigovora krajnjih korisnika sa svim uključenim operatorima (mrežni operator s posebnom tarifom) u cilju provedbe administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja usluga s posebnom tarifom, uz pridržavanje rokova iz članka 153. stavka 11. i 13. Zakona.

Zaštita od zlouporaba

Članak 37.

(1) U slučaju osnovane sumnje da operatori usluge s posebnom tarifom ne pružaju usluge s posebnom tarifom sukladno važećim propisima, 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 s 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 članku 38. ovog Pravilnika.

(2) U slučaju osnovane sumnje u zlouporabu 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 prijeverno 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 obavezan 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 i OIB.

(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 s posebnom tarifom ako postoji opravdana sumnja u zlouporabu od strane operatora usluga s posebnom tarifom te ako operator usluga s posebnom tarifom opetovano čini zlouporabe.

Privremene mjere

Članak 38.

(1) Radi zaštite interesa krajnjih korisnika, inspektor elektroničkih komunikacija može i prije pokretanja postupka inspekcijskog 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 javno dostupnih elektroničkih 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 javno dostupnih elektroničkih 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 inspekcijskog nadzora.

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

Članak 39.

(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 40.

(1) U svim promidžbenim aktivnostima usluga, uključujući i promidžbene aktivnosti za usluge iz članka 46. 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 i 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 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. 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 41.

(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 stavka 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 odgođeno, 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.

(7) Operator usluga s posebnom tarifom je obvezan prekinuti svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji dosegne iznos od 20,00 eura 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 obvezan osigurati da se usluga namijenjena djeci prekine u trenutku kada njena potrošnja prijeđe iznos od 6,00 eura.

(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 omogućiti:

1. krajnjim korisnicima prekid pružanja usluge 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. Ukoliko krajnji korisnik pošalje poruku sadržaja »STOP« na kratki kod, operator je obavezan krajnjem korisniku poslati obavijest o zaustavljanju predmetne usluge, odnosno u slučaju da na navedenom kodu krajnji korisnik ne koristi usluge, od operatora mora dobiti informaciju da nema aktiviranu uslugu na pretplatu na predmetnom kodu,

2. informacije o cijeni usluge, učestalosti primanja SMS/MMS poruka, načinu prekida uporabe usluge ako se radi o uslugama na pretplatu, trošku za prijenos podataka, putem besplatne SMS poruke, a nakon slanja aktivacijske SMS poruke od strane krajnjeg korisnika. Krajnjem korisniku se usluga može u slučaju jednokratne usluge naplatiti, odnosno u slučaju usluge na pretplatu aktivirati tek nakon što korisnik potvrdi namjeru korištenja uslugom slanjem SMS poruke sadržaja »DA«, pri čemu SMS poruka ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom. U slučaju korištenja jednokratnih usluga čija je vrijednost manja ili jednaka 1,00 euru ili se radi o uslugama platnih transakcija i platnog prometa nije potrebno tražiti potvrdu korisnika za izvršenje naplate,

3. prilikom pružanja usluge čavrljanja pružiti informacije o cijeni usluge i načinu prekida uporabe usluge, trošku za prijenos podataka putem besplatne SMS poruke, a nakon slanja aktivacijske SMS poruke od strane krajnjeg korisnika. Naplata usluge može započeti nakon što korisnik potvrdi namjeru korištenja uslugom slanjem SMS poruke sadržaja »DA«, pri čemu SMS poruka ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom. Nakon aktivacije usluge operator usluge s posebnom tarifom može krajnjem 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 20,00 eura 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 obavezan 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 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 42.

(1) Sadržaj usluge s posebnom tarifom mora biti u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

(2) Agencija objavljuje Plan numeriranja za određenu vrstu sadržaja usluga s posebnom tarifom.

Evidencija o usluzi

Članak 43.

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

(2) Podaci iz stavka 1. moraju se čuvati najmanje 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 44.

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

1. opis usluge,
2. cijenu usluge,

3. 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 javnog telefonskog imenika.

Svrha

Članak 45.

(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.

Platne usluge

Članak 46.

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 korištenje javne elektroničke komunikacijske usluge putem koje vrši plaćanje (us-

luge 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 47.

(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 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 48.

(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 obavezan 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 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 49.

Operator usluga s posebnom tarifom ukoliko se usluga koristi za prikupljanje donacija mora čuvati podatke o uslugama najmanje 12 mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o naplaćenim iznosima sa specifikacijom dijela donacije i ostalog možebitnog 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.

V. PROMJENA OPERATORA I PRENOSIVOST BROJA

Pokretanje postupka promjene operatora

Članak 50.

(1) Postupak promjene operatora javno dostupnih interpersonalnih komunikacijskih usluga započinje ispunjavanjem Zahtjeva za promjenu operatora iz Dodatka 2. ovoga Pravilnika, zajedno s ugovornom dokumentacijom ili zahtjevom za otvaranje korisničkog zapisa, kojeg krajnji korisnik ispunjava novom operatoru pri čemu jedan primjerak potpisanog Zahtjeva zadržava krajnji korisnik. Novi operator u slučaju sklapanja ugovora na daljinu je obavezan na Za-

htjevu za promjenu operatora naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu pri čemu se primjenjuju odredbe posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.

(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) Kod promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži krajnji korisnik je obavezan za svaki fizički priključak ispuniti zaseban Zahtjev za promjenu operatora koji može sadržavati više telefonskih brojeva.

(4) Kod promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Zahtjev za promjenu operatora može sadržavati više telefonskih brojeva.

(5) Zahtjev za promjenu operatora smatra se zahtjevom za raskid ugovora s postojećim operatorom.

(6) Ukoliko krajnji korisnik u postupku promjene operatora prenosi broj, Zahtjev za promjenu operatora smatra se zahtjevom za prijenos broja.

Obveza obavještanja podnositelja zahtjeva

Članak 51.

(1) Novi operator obavezan je podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora, prilikom zaprimanja zahtjeva, pisanim ili elektroničkim putem upoznati s postupkom promjene operatora te obavijestiti o sljedećem:

1. datumu i vremenskom okviru promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
2. načinu i roku slanja obavijesti, o datumu i vremenskom okviru promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
3. razlozima odgode, odbijanja i odustanka od zahtjeva za promjenu operatora,
4. mogućnosti da se zatraženi broj nalazi unutar VPN serije ili niza koja se odnosi na isti telefonski priključak i mogućnosti izdavanja brojeva iz VPN serije,
5. pravu na naknadu u slučaju nepravovremene promjene operatora,
6. postupku vezanom za prijenos broja na daljinu (OTA) ukoliko operator omogućava takav prijenos,
7. mogućnosti aktiviranja obavijesti iz članka 68. ovog Pravilnika.

(2) Postojeći operator obavezan je na zahtjev novog operatora bez odgode elektroničkim putem dostaviti novom operatoru pravovremenu informaciju iz stavka 1. točke 4. ovoga članka.

(3) Operatori su obvezni na svojim internetskim stranicama objaviti uvjete sa svim informacijama vezanim uz postupak promjene operatora.

(4) Operatori ne smiju neopravdanim zahtjevima uvjetovati promjenu operatora krajnjem korisniku (izborom usluge, načinom plaćanja i sl.).

Potvrda prihvata ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 52.

(1) Potvrdu prihvata s datumom prijenesa broja (ukoliko promjena operatora uključuje prijenos broja) ili obavijest o neprihvatanju Zahtjeva za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator je obvezan dostaviti krajnjem korisniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od 15 dana od dana potpisivanja Zahtjeva za promjenu operatora.

(2) Ukoliko operator u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu ili obavijest u roku iz stavka 1. ovoga članka, krajnji korisnik ima pravo jednostrano odustati od sklopljenog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije zatražene usluge.

Odustanak krajnjeg korisnika od Zahtjeva za promjenu operatora

Članak 53.

(1) Krajnji korisnik ima pravo odustati od Zahtjeva za promjenu operatora u sljedećim slučajevima:

1. ukoliko na Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik nije naznačio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, ima pravo odustati u roku od 5 radnih dana od dana potpisivanja Zahtjeva za promjenu operatora,

2. u slučaju tehničke nemogućnosti,

3. ukoliko je krajnji korisnik iskoristio pravo na raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača u kojem slučaju se obavijest o raskidu smatra zahtjevom za odustanak od Zahtjeva za promjenu operatora,

4. ukoliko korisnik nije zaprimio potvrdu prihvata zahtjeva iz članka 52. stavka 1. sve do realizacije usluge,

5. u slučaju zavaravajuće prodaje,

6. ukoliko je došlo do kašnjenja u postupku prijenesa broja dulje od 8 radnih dana.

(2) Zahtjev za odustanak krajnji korisnik podnosi novom operatoru, osim u slučaju kada je korisnik dao očitovanje o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom sukladno članku 55. stavka 11. koje očitovanje se smatra zahtjevom za odustanak.

(3) U slučaju odustanka krajnjeg korisnik iz stavka 1. ovoga članka, postupak promjene operatora se obustavlja.

(4) U slučaju da je krajnji korisnik odustao od Zahtjeva za promjenu operatora, a promjena operatora je realizirana, operatori moraju izvršiti povrat krajnjeg korisnika postojećem operatoru u najkraćem roku, na način i pod uvjetima koji su vrijedili prije realizacije promjene operatora.

Odbijanje Zahtjeva za promjenu operatora

Članak 54.

(1) Postojeći operator odbit će Zahtjev za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u sljedećim slučajevima:

1. ako na zahtjevu nije naveden ili je pogrešno naveden bilo koji od sljedećih podataka: naziv ili ime i prezime podnositelja zahtjeva, OIB podnositelja zahtjeva, ime i prezime ovlaštene osobe podnositelja zahtjeva,

2. ako na zahtjevu nije navedena informacija iz koje je moguće definirati lokaciju krajnjeg korisnika na kojoj se zahtjeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),

3. ako su na zahtjevu navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,

4. ako je zahtjev stariji od 30 dana od dana podnošenja,

5. ako nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,

6. ako krajnji korisnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljen zahtjev,

7. ako je krajnji korisnik trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže dulje od 30 dana.

(2) Postojeći operator odbit će Zahtjev za promjenu operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži kroz postupak odbijanja prijenesa broja sukladno članku 63. ovog Pravilnika.

(3) U slučaju odbijanja Zahtjeva za promjenu operatora, postojeći operator je za korisnike koje u svom sustavu može identificirati prema dostavljenom OIB-u, obvezan jasno navesti sve razloge odbijanja.

(4) Novi operator će po zaprimanju obavijesti iz stavka 3. ovoga članka bez odgode pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom, obavijestiti podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora o svim razlozima odbijanja Zahtjeva za promjenu operatora.

Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 55.

(1) U postupku promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatori su obvezni koristiti B2B servis za promjenu operatora kojim upravlja Agencija.

(2) Agencija će donijeti upute za korištenje B2B servisa za promjenu operatora kojeg su se operatori obvezni pridržavati prilikom promjene operatora.

(3) Upute o korištenju B2B servisa za promjenu operatora Agencija će objaviti na internetskim stranicama Agencije.

(4) Svaki operator elektroničke komunikacijske mreže snosit će vlastite troškove prilagodbe i uspostave elektroničkih komunikacijskih i drugih sustava potrebnih radi ispunjenja obveza iz ovog Pravilnika vezano za B2B servis.

(5) Po zaprimanju Zahtjeva za promjenu operatora, novi operator šalje postojećem operatoru Zahtjev za promjenu operatora unosom podataka u B2B servis za promjenu operatora.

(6) Po zaprimanju Zahtjeva za promjenu operatora iz stavka 5. ovoga članka, postojeći operator obvezan je putem B2B servisa potvrditi ili odbiti Zahtjev u roku od 2 radna dana te upisati podatke o identifikatoru veleprodajne usluge i ugovorenim veleprodajnim uslugama.

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, ukoliko u Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik nije označio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, postojeći operator obvezan je potvrditi ili odbiti Zahtjev u roku od 5 radnih dana.

(8) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, ukoliko je u Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik označio da zadržava određene usluge kod postojećeg operatora, postojeći operator obvezan je potvrditi ili odbiti Zahtjev u roku od 5 radnih dana.

(9) Ukoliko u Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik nije označio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, postojeći operator je obavezan u roku od 2 radna dana putem B2B servisa informirati novog operatora o postojanju ugovorne obveze za jednu ili više usluga krajnjeg korisnika za koje se traži raskid.

(10) Uz obvezu iz stavka 9. ovoga članka, postojeći operator obavezan je u roku od dodatna 3 radna dana kontaktirati krajnjeg korisnika i informirati ga o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu odustanka od promjene operatora.

(11) U slučaju da krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od dodatna 3 radna dana pribavio očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom pisanim ili elektroničkim putem, postojeći operator je obavezan potvrditi Zahtjev putem B2B servisa.

(12) Ukoliko je krajnji korisnik u Zahtjevu za promjenu operatora 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 obavezan u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja Zahtjeva za promjenu operatora kontaktirati krajnjeg korisnika te ga informirati o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta.

(13) Ukoliko je krajnji korisnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz stavka 12. ovoga članka kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan putem B2B servisa obavijestiti novog operatora da je krajnji korisnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga. 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.

(14) Ukoliko je novi operator, u za to predviđenom polju, naznačio da se Zahtjev za promjenu operatora odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da na zahtjevu nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, obavezan je potvrditi Zahtjev te u B2B servisu navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.

(15) Dio postupka promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji se odnosi na prijenos broja, operatori su obvezni provesti sukladno člancima 59. do 63.

Postupak promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 56.

Temeljem Zahtjeva za promjenu operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži postojeći i novi operator obvezni su provesti postupak prijenosa broja sukladno člancima 59. do 63.

Rokovi za realizaciju promjene operatora

Članak 57.

(1) Postupak promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator obavezan je realizirati najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva za promjenu operatora, osim ako novi operator u navedenom roku ne ishodi pisanu suglasnost krajnjeg korisnika za produljenje roka. Ishođenje suglasnosti ne utječe na pravo na naknadu za nepravovremenu promjenu operatora iz članka 65. osim ako je do produljenja roka došlo na zahtjev korisnika.

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne

radove za izgradnju priključne točke, ako krajnji 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 potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi.

(3) Postupak promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži novi operator obavezan je realizirati u rokovima koji su propisani za prijenos broja u članku 61. ovog Pravilnika.

(4) Novi operator je obavezan bez odgode obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem CABP-a ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor krajnjeg korisnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.

(5) Postojeći operator će podnositelju Zahtjeva za promjenu operatora ispostaviti račun za obavljene elektroničke komunikacijske usluge do trenutka promjene operatora.

CABP

Članak 58.

(1) Operatori su obvezni koristiti funkcionalnosti CABP-a u postupku prijenosa broja.

(2) Agencija će donijeti upute za korištenje CABP-a kojih su se operatori obvezni pridržavati u postupku prijenosa brojeva.

(3) Upute o korištenju CABP-a Agencija će objaviti na internetskim stranicama Agencije.

(4) Svaki operator elektroničke komunikacijske mreže snosit će vlastite troškove prilagodbe i uspostave elektroničkih komunikacijskih i drugih sustava potrebnih radi ispunjenja obveza iz ovog Pravilnika vezano za CABP.

(5) Novi operator i postojeći operator odgovorni su za postupak prijenosa broja i za pripremu svoje elektroničke komunikacijske mreže, sustava i usluga, pri čemu u postupku prijenosa broja kvaliteta postojeće usluge ne smije biti narušena.

(6) CABP će osigurati da se svi podaci za prijenos broja unese neradnim danom pohranjuju na način kao da su uneseni prvog sljedećeg radnog dana.

(7) Postojeći operator obavezan je nakon zaprimanja zahtjeva za prijenos broja bez odgode započeti postupak pripreme mreže za prijenos broja.

Postupak realizacije prijenosa broja u CABP-u

Članak 59.

(1) Novi operator podnosi postojećem operatoru zahtjev za prijenos broja na način da iz Zahtjeva za promjenu operatora unosi podatke o prijenosu broja u CABP u roku od 1 radnog dana od dana zaprimanja Zahtjeva za promjenu operatora.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, u slučaju kada je željeni datum prijenosa dulji od 2 radna dana ili u slučaju prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, novi operator unosi podatke u CABP imajući u vidu rokove za realizaciju prijenosa broja iz članka 61. ovoga Pravilnika.

(3) Novi operator obavezan je obavijestiti podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži o datumu i vremenskom okviru prijenosa broja najkasnije u roku od 15 dana od dana potpisivanja Zahtjeva za promjenu operatora.

(4) Po zaprimanju zahtjeva za prijenos broja, postojeći operator obavezan je putem CABP-a potvrditi zahtjev, odbiti zahtjev ili odgoditi prijenos broja u roku od 1 radnog dana.

(5) Ukoliko u postupku promjene operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Zahtjevu za promjenu operatora, krajnji korisnik nije označio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, postojeći operator je obavezan u roku od 2 radna dana elektroničkim putem informirati novog operatora o postojanju obveznog trajanja ugovorne obveze za jedan ili više brojeva za koji se traži prijenos.

(6) Uz obvezu iz stavka 5., postojeći operator obavezan je u roku od 3 dodatna radna dana kontaktirati krajnjeg korisnika i informirati ga o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu odustanka od promjene operatora.

(7) U slučaju da krajnji korisnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od 3 dodatna radna dana pribavio potpisano očitovanje korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obavezan potvrditi Zahtjev putem CABP-a.

(8) Postojeći operator i novi operator će provesti postupak prijenosa broja na dan i u vremenskom okviru određenom u CABP-u.

(9) Postojeći operator će nakon isključenja broja iz svoje elektroničke komunikacijske mreže o tome bez odgode obavijestiti CABP.

(10) Novi operator će nakon uključivanja broja u svoju elektroničku komunikacijsku mrežu o tome bez odgode obavijestiti CABP.

(11) Po primitku obavijesti iz stavaka 9. i 10. ovog članka, smatra se da je izvršena promjena operatora i da je raskinut ugovor između postojećeg operatora i podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora i CABP će bez odgode ažurirati LBPB svih operatora.

(12) Ukoliko je broj prenesen pogreškom, usluga na prenesenom broju nije uspješno realizirana, zahtjev za prijenos broja je neopravdano odbijen ili je došlo do neželjenog prijenosa broja postojeći operator i novi operator obavezni su u najkraćem roku putem funkcionalnosti CABP-a otkloniti nepravilnost.

(13) Postojeći i novi operator obavezni su bez odgode obavijestiti Agenciju i krajnjeg korisnika o provedenim radnjama radi otklanjanja nepravilnosti iz stavka 12. ovoga članka.

(14) U slučaju prihvaćanja zahtjeva za prijenos broja, iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja, novi operator može otkazati odnosno postojeći operator može odbiti Zahtjev za prijenos broja ako se utvrdi zlouporaba korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga kod postojećeg operatora.

(15) U slučaju da usluga prijenosa broja nije realizirana u roku od 30 dana od dogovorenog datuma prijenosa broja iz CABP-a, zahtjev za prijenosom broja smatra se nevažećim te je novi operator obavezan bez odgode pokrenuti postupak napuštanja u CABP-u, osim ako je novi operator ishodio pisanu suglasnost krajnjeg korisnika za produljenjem roka.

Vremenski okvir prijenosa broja

Članak 60.

(1) Vremenski okvir prijenosa broja je razdoblje od isključenja broja iz elektroničke komunikacijske mreže postojećeg operatora do uključivanja broja u elektroničku komunikacijsku mrežu novog operatora.

(2) Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati dulje od 3 sata i to samo u sljedećim razdobljima: radnim danom od 08.00 do 11.00 sati ili od 12.00 do 15.00 sati.

(3) Podnositelju zahtjeva za prijenos broja neće biti omogućeno korištenje usluga najdulje za vrijeme trajanja vremenskog okvira prijenosa broja.

Rokovi za prijenos broja

Članak 61.

(1) Postupak prijenosa broja u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 2 radna dana od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz CABP bazu.

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, u slučajevima kada je krajnji korisnik odredio željeni datum prijenosa broja koji je dulji od 2 radna dana, kada je novi operator pribavio suglasnost podnositelja zahtjeva za promjenom datuma prijenosa broja ili kada je došlo do odgode prijenosa broja, postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 60 dana, a u pokretnoj od 21 dan od dana kada je postojeći operator zaprimio zahtjev za prijenos broja kroz CABP bazu.

Odgoda prijenosa broja

Članak 62.

(1) Datum prijenosa broja koji je unesen u CABP može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:

1. ukoliko u Zahtjevu za promjenu operatora krajnji korisnik nije označio da je upoznat s postojanjem ugovorne obveze kod postojećeg operatora, u za to predviđenom polju, u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za 5 radnih dana,

2. onemogućen rad CABP-a,

3. ukoliko je datum prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, koji je unesen u CABP, prekratak u odnosu na rokove realizacije veleprodajne usluge.

(2) Postojeći operator obavezan je putem CABP-a, u roku od najviše 1 radnog dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, obavijestiti novog operatora o razlozima odgode.

(3) Novi operator će po zaprimanju obavijesti iz stavka 2. ovog članka bez odgode dogovoriti s podnositeljem Zahtjeva za promjenu operatora novi datum prijenosa broja.

(4) Novi operator obavezan je bez odgode putem CABP-a obavijestiti postojećeg operatora o novom datumu prijenosa broja koji je dogovorio s podnositeljem Zahtjeva za promjenu operatora te se isti smatra novim datumom prijenosa broja.

(5) U slučaju ako je obavijest iz stavka 4. ovog članka unesena u CABP neradnim danom, smatra se da je postojeći operator o novom datumu prijenosa broja obaviješten prvog sljedećeg radnog dana.

(6) U slučaju odgode roka za prijenos broja, postojeći operator obavezan je omogućiti krajnjem korisniku korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga do isključenja broja iz svoje elektroničke komunikacijske mreže.

Odbijanje prijenosa broja

Članak 63.

(1) Zahtjev za prijenos broja može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

1. ako na zahtjevu nije naveden ili je pogrešno naveden bilo koji od sljedećih podataka: naziv ili ime i prezime podnositelja zahtjeva, OIB podnositelja zahtjeva, ime i prezime ovlaštene osobe podnositelja zahtjeva, broj/brojevi za koje se traži prijenos,

2. ako je telefonski broj za koji se traži prijenos, trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže postojećeg operatora dulje od 30 dana,

3. ako je datum prijenesa broja kraći od 3 radna dana od dana unosa zahtjeva u CABP,

4. ako je datum prijenesa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 60 dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, a u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži dulji od 21 dan od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP,

5. SIM deaktiviran ili SIM neaktivan,

6. ako postoji tehnička nemogućnost realizacije zahtjeva za veleprodajnu uslugu širokopojsnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži, ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenesa broja,

7. ako je telefonski broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija, a novi operator ne može tehnički omogućiti uporabu iste,

8. ako je povučen zahtjev za veleprodajnu uslugu širokopojsnog pristupa ili uslugu izdvojenog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji ili uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži, ukoliko novi operator istovremeno sa zahtjevom za navedene usluge zatraži i uslugu prijenesa broja,

9. ako telefonski broj za koji se traži prijenos ne glasi na ime podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora,

10. ako je na telefonskom broju već pokrenuto uključenje ili je u tijeku realizacija veleprodajne/maloprodajne usluge,

11. ako se Zahtjev za promjenu operatora ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN serije ili niza u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, postojeći operator će putem CABP-a, u roku od najviše 1 radnog dana od dana unosa zahtjeva za prijenos broja u CABP, obavijestiti novog operatora o svim razlozima odbijanja.

(3) U slučaju iz stavka 1. točke 11. ovog članka, postojeći operator će obavijestiti novog operatora o svim brojevima unutar usluge VPN serije ili niza.

Prigovor na odbijanje ili odgodu roka za promjenu operatora

Članak 64.

(1) Ukoliko krajnji korisnik smatra da je došlo do neopravdanog odbijanja ili odgode promjene operatora, krajnji korisnik ima pravo u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju ili odgodi promjene operatora, podnijeti prigovor novom operatoru. Novi operator prigovor prosljeđuje postojećem operatoru pisanim ili elektroničkim putem.

(2) Postojeći operator obvezan je bez odgode odgovoriti na prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti novog operatora, koji je obvezan po primitku obavijesti bez odgode obavijestiti krajnjeg korisnika o stanju postupka promjene operatora.

(3) Ukoliko novi i postojeći operator utvrde da se radi o neopravdanom odbijanju ili neopravdanom odgodi Zahtjeva za promjenu operatora, obvezni su u roku od 1 radnog dana od utvrđivanja neopravdane odgode ili neopravdanog odbijanja, dogovoriti novi datum promjene operatora.

(4) U slučaju odbijanja prigovora iz stavka 1. ovoga članka, krajnji korisnik osobno ili putem novog operatora, može podnijeti

prijavu inspektoru elektroničkih komunikacija u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora postojećeg operatora iz stavka 2. ovoga članka.

(5) Inspektor elektroničkih komunikacija po primitku prijave iz stavka 4. ovoga članka obvezan je utvrditi je li došlo do neopravdane odgode ili odbijanja promjene operatora i time do kršenja odredbi ovoga Pravilnika. Ukoliko inspektor elektroničkih komunikacija utvrdi da je došlo do kršenja odredbi ovoga Pravilnika, odredit će postojećem operatoru provedbu promjene operatora u najkraćem mogućem roku, ako krajnji korisnik nije odustao od Zahtjeva za promjenu operatora.

(6) Ukoliko inspektor utvrdi da je istovremeno došlo i do nepravovremene promjene operatora, podnositelj Zahtjeva za promjenu operatora ima pravo na naknadu sukladno članku 65. ovoga Pravilnika.

Naknade korisnicima zbog nepravovremene promjene operatora

Članak 65.

(1) Ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora krajnji korisnik ima pravo na naknadu.

(2) U slučaju kada se krajnji korisnik obratio operatoru zbog nepravovremene promjene operatora, isti ga je obvezan upoznati o pravu na naknadu. Zahtjev za isplatom naknade krajnji korisnik podnosi pisanim ili elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od 30 dana od dana realizacije promjene operatora ili podnošenja zahtjeva za raskid ugovora uslijed nepravovremene promjene operatora.

(3) Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan:

1. u slučaju kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora,

2. u slučaju prijevremene realizacije prijenesa broja do dana željenog datuma,

3. u slučaju neželjene promjene operatora ili neželjenog prijenesa broja.

(4) Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana nepravovremene ili neželjene promjene operatora.

(5) Krajnji korisnik ima pravo na naknadu za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora.

(6) Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge, odnosno promjena operatora 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 3. ovoga članka.

(7) Naknada za nepravovremenu promjenu operatora ne isplaćuje se za razdoblje tehničke nemogućnosti rada CABP-a ukoliko je isto uzrok nepravovremenosti.

(8) Novi operator će u roku od 7 radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o odbijanju ili prihvaćanju zahtjeva te načinu isplate naknade.

(9) U slučaju da je nepravovremenu promjenu operatora prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, novi operator prosljeđit će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od krajnjeg korisnika, u roku od 3 radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će umjesto novog operatora, u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade, obavijestiti podnositelja zahtjeva o odbijanju ili prihvaćanju zahtjeva te načinu isplate naknade.

(10) Isplata naknade mora biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

(11) U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade, odnosno ukoliko korisnik smatra da mu naknada nije ispravno obračunata ili operator nije odgovorio u roku od 30 dana na zahtjev krajnjeg korisnika, krajnji korisnik može u roku od 30 dana od dana isteka roka za odgovor, podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija.

(12) Po primitku prijave iz stavka 11. ovoga članka, inspektor elektroničkih komunikacija obavezan je utvrditi je li došlo do nepravovremene promjene operatora i time do kršenja odredbi ovog Pravilnika. Ukoliko inspektor elektroničkih komunikacija utvrdi da je došlo do kršenja odredbi ovog Pravilnika, operatoru za kojeg se utvrdi da je odgovoran, naredit će isplatu naknade krajnjem korisniku.

(13) Obveza isplate naknade za nepravovremenu promjenu operatora utvrđuje se na temelju evidencije datuma prijenesa broja u CABP-u i na temelju podataka o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju, odnosno na temelju podataka iz sustava za razmjenu zahtjeva za promjenu operatora te drugih odgovarajućih dokaza.

Naknade operatora u vezi s uslugom prijenesa broja

Članak 66.

(1) Novi operator će operatoru kojem su brojevi dodijeljeni primarnom dodjelom, plaćati godišnju naknadu za svaki broj koji je prenesen u njegovu elektroničku komunikacijsku mrežu. Naplata godišnje naknade za korištenje broja vrši se prema stanju u CABP bazi, odnosno vlastitoj LBPB bazi i to za godinu unazad, razmjerno broju dana korištenja broja u vlastitoj mreži.

(2) Naknada iz stavka 1. ovoga članka određena je Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova Agencije i Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra.

(3) Dodatne troškove međusobnog povezivanja (tranzit poziva) do kojih je došlo prilikom usmjeravanja poziva prema prenesenim brojevima snosi operator.

(4) Ukoliko operator elektroničke komunikacijske mreže u kojoj je započeo poziv, nema prema prenesenom broju ostvareno izravno međusobno povezivanje s operatorom elektroničke komunikacijske mreže u kojoj se pozvani preneseni broj nalazi, operator takve pozive neće naplaćivati po većoj cijeni od one koju operator naplaćuje za pozive prema svim ostalim brojevima koji nisu preneseni u tu elektroničku komunikacijsku mrežu.

(5) Operatori ne mogu od podnositelja zahtjeva za prijenes broja zahtijevati bilo kakvu dodatnu naknadu u vezi s postupkom prenosivosti broja.

(6) Operatori ne mogu pozive na prenesene brojeve naplaćivati više od poziva na druge brojeve u toj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji se upotrebljavaju za pružanje istih elektroničkih komunikacijskih usluga, a nisu preneseni iz njihove elektroničke komunikacijske mreže.

(7) Operatori ne mogu primijeniti veće cijene međusobnog povezivanja za pozive prema prenesenim brojevima u odnosu na pozive prema neprenesenim brojevima koji se upotrebljavaju za pružanje istih elektroničkih komunikacijskih usluga.

(8) Novi operatori neće snositi administrativne troškove postojećeg operatora davatelja broja vezane uz postupak prenosivosti broja.

(9) Ukoliko postojeći operator nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli u određenom bloku koje koristi u svojoj mreži, a svi preostali brojevi u tom bloku su u mreži jednog operatora kao preneseni brojevi, novi operator i postojeći operator mogu zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva.

Naknade operatoru zbog nepravovremene promjene operatora

Članak 67.

(1) Neovisno o zahtjevu podnositelja Zahtjeva za promjenu operatora, novi operator ima pravo na naknadu zbog nepravovremene promjene operatora za svaki započeti dan neispunjavanja obveza postojećeg operatora koje je dovelo do nepravovremene promjene operatora i to u iznosu od 6,00 eura po danu za neispunjavanje obveza u prvih 10 dana, a od 11 dana pa sve do ispunjenja obveza 10,00 eura po danu.

(2) Naknada iz stavka 1. ovoga članka obračunava se za razdoblje od najviše 15 dana nepravovremene promjene operatora. Novi operator nema pravo na naknadu iz stavka 1. ovoga članka, ukoliko je Zahtjev za promjenu operatora podnesen istovremeno sa zahtjevom za veleprodajnu uslugu.

(3) Naknada iz stavka 1. ovog članka može se obračunati za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu te ne može biti veća od 60,00 eura po danu za prvih 10 dana nepravovremenog prijenesa broja, odnosno 100,00 eura po danu nakon 11 dana nepravovremene promjene operatora.

(4) Naknadu iz stavka 1. ovoga 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 neispunjavanje obveza koja su nastala u prethodnom mjesecu.

(5) 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*),
3. ime i prezime ili naziv krajnjeg korisnika,
4. adresu krajnjeg korisnika,
5. datum slanja Zahtjeva za promjenu operatora,
6. datum odgovora postojećeg operatora,
7. podatak o roku u kojem je trebalo potvrditi Zahtjev za promjenu operatora i broj dana kašnjenja.

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

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

Usluga obavještanja o prijenesu broja

Članak 68.

(1) Operator je obavezan, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omogućiti pozivatelju prenesenog broja, putem glasovne poruke, obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv. Ukoliko ne postoji razlika u cijeni poziva, operator nije obavezan omogućiti aktiviranje glasovne poruke.

(2) Glasovna poruka iz stavka 1. ovoga članka, u trajanju do 3 sekunde, glasi kako slijedi: »Broj je u X mreži«, pri čemu je »X« mreža u koju je prenesen broj prema kojom se uspostavlja poziv.

(3) Usluga glasovne poruke uključuje se i isključuje na zahtjev korisnika pozivatelja.

(4) Uključivanje i isključivanje usluga glasovne poruke je besplatno.

(5) Operatori su obvezni na svojim internetskim stranicama objaviti upute za krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključivanja glasovne poruke o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojom se uspostavlja poziv.

VI. JAVNI IMENIK I SLUŽBA DAVANJA OBAVIJESTI O KORISNICIMA

Obveze operatora brojvno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga

Članak 69.

(1) Operatori brojvno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga, koji dodjeljuju brojeve iz Plana numeriranja, moraju ustrojiti i redovito obnavljati javni imenik svojih krajnjih korisnika koji su dali privolu za upis svojih podataka, a koji mora biti javno dostupan svim korisnicima u elektroničkom obliku.

(2) Operatori brojvno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga moraju osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika i osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika omogućiti pristup svim podacima o krajnjim korisnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku, u skladu s načelima objektivnosti, nepristranosti, transparentnosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u opsegu definiranom u stavku 4. ovog članka, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u stavku 5. i 6. ovog članka.

(3) Podatke o krajnjim korisnicima i način dostave informacija o krajnjem korisniku odredit će davatelj sveobuhvatnog javnog imenika u dogovoru sa svim operatorima. U slučaju postojanja spora Agencija će odlukom odrediti podatke i način dostave informacija o krajnjem korisniku.

(4) Podaci o krajnjim korisnicima koje je operator obavezan dostaviti davatelju sveobuhvatnog javnog imenika su sljedeći:

1. ime i prezime ili naziv za pravnu osobu,
2. telefonski broj ili brojeve krajnjih korisnika,
3. adresu krajnjeg korisnika.

(5) Operator je obavezan dostaviti i druge bitne podatke o krajnjem korisniku u slučaju da objavljuje iste u vlastitom imeniku krajnjih korisnika.

(6) Operatori moraju ovlaštenom davatelju sveobuhvatnog javnog imenika dostaviti podatke o svojim krajnjim korisnicima najmanje jednom godišnje. Izmijenjeni podaci krajnjih korisnika moraju biti dostavljeni davatelju sveobuhvatnog javnog imenika u roku od 2 radna dana nakon što je došlo do promjene istih.

(7) U slučaju da krajnji korisnik prenese broj u mrežu drugog operatora, novi operator nakon izvršenog prijenosa broja u svoju mrežu odgovara za pravovremenu dostavu podataka o krajnjem korisniku.

(8) Davatelj sveobuhvatnog javnog imenika ne odgovara za točnost dostavljenih podataka o krajnjim korisnicima.

Obveze davatelja sveobuhvatnog javnog imenika svih krajnjih korisnika

Članak 70.

(1) Davatelj sveobuhvatnog javnog imenika svih krajnjih korisnika mora podatke o krajnjim korisnicima unutar sveobuhvatnog javnog imenika svih krajnjih korisnika prikazati i objaviti na isti način bez obzira koji operator pruža brojvno utemeljenu interpersonalnu komunikacijsku uslugu. Sveobuhvatni javni imenik svih krajnjih korisnika mora biti dostupan svim krajnjim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom obliku.

(2) Izmjena osobnih podataka krajnjih korisnika mora biti dostupna unutar sveobuhvatnog javnog elektronskog imenika svih krajnjih korisnika, u roku od 2 radna dana nakon što su izmijenjeni podaci zaprimljeni.

(3) Podaci o krajnjem korisniku iz sveobuhvatnog javnog imenika svih krajnjih korisnika moraju biti na raspolaganju osobama koje obavljaju djelatnosti davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika, u prikladnom obliku u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti, nepristranosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti. Agencija će redovito objavljivati i ažurirati na svojim internetskim stranicama podatke o osobama koje obavljaju djelatnost sveobuhvatnog imenika svih krajnjih korisnika.

Obveze osoba koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika

Članak 71.

(1) Davatelj usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika mora osigurati krajnjim korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o krajnjem korisniku, brzom i djelotvornom pretragom imenika svih krajnjih korisnika, u bilo kojem trenutku:

1. pozivanjem pripadajućeg kratkog koda (118xx), a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj ili slanjem kratke tekstualne poruke na pripadajući kratki kod, a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj koja nudi mogućnost slanja tekstualnih poruka,

2. pristupom internetskoj stranici, bez naknade.

(2) Služba davanja obavijesti o brojevima svih krajnjih korisnika na koje se odnosi stavak 1. točka 1. ovog članka mora biti dostupna krajnjim korisnicima i putem javnih govornica.

(3) Pozivanje službe davanja obavijesti iz stavka 1. točke 1. ovog članka mora biti omogućeno, bez naknade poziva, i slijepim osobama.

(4) Služba davanja obavijesti o brojevima svih krajnjih korisnika na koje se odnosi stavak 1. točka 2. ovog članka mora biti dostupna, bez naknade, i krajnjem korisniku s gubitkom sluha koji je u nemogućnosti participirati glasovni govor putem pozivanja službe davanja obavijesti iz stavka 1. točka 1. ovog članka.

(5) Podaci o krajnjim korisnicima za potrebe službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika moraju se redovito obnavljati u rokovima iz članka 69. stavka 6. te članka 70. stavka 2. ovog Pravilnika.

Zahtjevi krajnjih korisnika

Članak 72.

Svaki krajnji korisnik brojvno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge ima pravo dati privolu za upis, povući privolu,

odnosno zatražiti brisanje vlastitih podataka iz objavljenih imenika ili ispraviti sve ili dio svojih podataka, bez naplate troškova. Krajnji korisnik brojerno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge takav zahtjev dostavlja isključivo svom operatoru koji postupi u rokovima propisanim u članku 70. stavku 2. ovog Pravilnika.

VII. OPĆE OVLAŠTENJE

Prethodna obavijest i Izjava poduzetnika

Članak 73.

(1) Prethodna obavijest putem koje poduzetnik koji namjerava obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga obavještava Agenciju 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.

(3) Izjava poduzetnika o namjeri započinjanja pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga sastavni je dio ovog Pravilnika i nalazi se u Dodatku 1.

Potvrda

Članak 74.

Agencija će u roku od 7 dana od dana zaprimanja potpune prethodne obavijesti provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti iz Zakona za izdavanje potvrde, te ovisno o tome izdati potvrdu.

Dodjela i promjena telefonskih brojeva

Članak 75.

(1) Pri sklapanju ugovora operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga dodjeljuje krajnjem korisniku telefonski broj iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

(2) U slučaju izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja kojim se krajnjem korisniku, u skladu sa Zakonom, mijenja telefonski broj, krajnji korisnik nema pravo na nadoknadu troškova.

(3) U slučaju promjene telefonskog broja operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju, u pisanom obliku, o toj promjeni obavijestiti krajnjeg korisnika čiji se broj mijenja, i to najmanje 60 dana prije obavljene promjene ako je krajnji korisnik pravna osoba, odnosno najmanje 30 dana prije obavljene promjene ako je krajnji korisnik fizička osoba.

(4) U slučaju promjene telefonskog broja, osim promjene telefonskog broja na zahtjev krajnjeg korisnika, operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg telefonskog broja najmanje 3 mjeseca od dana obavljene promjene.

Prikaz pozivajućeg broja

Članak 76.

(1) Pozivajući broj mora biti vidljiv, potpun, ispravan i prenesen u izvornom obliku, odnosno ne smije biti izmijenjen ili skraćen.

(2) U svrhu sprječavanja lažiranja pozivajućeg broja, odnosno manipuliranja informacijom o pozivajućem broju s namjerom počinjenja prijevratnih i protupravnih radnji, operatori koji upravljaju međunarodnim mrežnim sučeljima ili izravno upravljaju dolaznim međunarodnim glasovnim prometom ili završavaju (terminiraju) pozive obvezni su:

1. blokirati pozive koji nisu u skladu s ITU-T preporukom E.157,

2. blokirati pozive koji dolaze iz inozemstva s nacionalnim zemljopisnim E.164 brojevima osim u iznimnim i opravdanim slučajevima,

3. prihvatiti dolazne pozive s nacionalnim E.164 brojevima iz pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža nakon provjere i potvrde da je krajnji korisnik u roamingu pri čemu su operatori u tu svrhu obvezni međusobno razmjenjivati podatke o korisnicima poštujući relevantne odredbe o privatnosti. Iznimno u opravdanim privremenim slučajevima operator može bez potvrde propustiti poziv.

VIII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Opće odredbe o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga

Članak 77.

(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 korisnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starije i/ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu i sl. Krajnji korisnici usluga koji su osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom imaju prioritet kod uklanjanja kvarova na pristupnim vodovima:

1. 95 % kvarova mora biti uklonjeno u 24 sata,

2. 100 % kvarova mora biti uklonjeno u roku 72 sata.

(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 78.

Svaki operator je obavezan:

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 82. 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 krajnjeg korisnika, Agencije ili povjerenstva za pritužbe potrošača omogućiti provjeru evidencije u roku od 12 mjeseci od datuma izdavanja računa.

Mjerenje kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu

Članak 79.

(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 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 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 83. ovog Pravilnika provesti nadzor mjerenja iz stavka 1. i stavka 7. ovog članka.

(3) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 83. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji svakih 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 82. ovog Pravilnika.

(4) Ocjenu, ispitivanje i ovjeru iz stavka 1. ovog članka može obavljati ovlaštena pravna osoba iz članka 83. ovog Pravilnika.

(5) Agencija ili ovlaštena pravna osoba iz članka 83. ovog Pravilnika ovjerava mjerne sustave iz stavka 1. ovog članka kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni isključivo ako ti sustavi ispunjavaju mjerila iz članka 82. ovog Pravilnika.

(6) Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 83. ovog Pravilnika obavlja mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, definirana u Dodatku 3., Dodatku 4., Dodatku 5., Dodatku 6. i Dodatku 7. ovog Pravilnika. Izvješće o mjerjenjima operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 83. ovog Pravilnika dostavlja Agenciji u roku 30 dana od obavljanja istih sukladno članku 81. ovog Pravilnika.

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

(8) 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 osigurati ocjenu i ispitivanje sustava za obračun i naplatu izvan roka propisanog stavkom 3. ovoga članka.

Usporedivost mjerenja i parametri kakvoće usluga

Članak 80.

(1) Mjerenja operatora iz članka 79. 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., Dodatku 6. i Dodatku 7. ovog Pravilnika.

Objava podataka o kakvoći usluga

Članak 81.

(1) Podaci koje operator dostavlja Agenciji sukladno članku 82. 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 izvjestio 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 6 mjeseci objavljuje podatke o kakvoći usluga operatora iz stavka 1. članka 79. ovog Pravilnika nužne za izvješćivanje korisnika o kakvoći elektroničkih komunikacijskih usluga.

(3) U postupku provjere objašnjenja operatora iz stavka 1. točke 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 82.

(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 obavezan 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 potraživanja s računa,

3. takvi troškovi neće biti viši od 0,002 % (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanja 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.

Mjerila za dobivanje ovlaštenja

Članak 83.

(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 postupiti 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, obvezati operatora 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.

IX. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Prestanak važenja propisa

Članak 84.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine« br. 154/11, 149/13, 82/14,24/15 42/16 i 68/19), Pravilnik o prenosivosti broja (»Narodne novine« br. 24/15, 71/16 i 124/19) i Pravilnik o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (»Narodne novine« br. 137/12).

Stupanje na snagu Pravilnika

Članak 85.

- (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. siječnja 2024.
- (2) Postupci započeti prema odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine« br. 154/11, 149/13, 82/14,24/15 42/16 i 68/19), Pravilnika o prenosivosti broja (»Narodne novine« br. 24/15, 71/16 i 124/19) i Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (»Narodne novine« br. 137/12), dovršit će se prema odredbama toga Pravilnika.
- (3) Obveze operatora iz članka 33. stavka 2. točke 2. i 3. ovoga Pravilnika stupaju na snagu 28. lipnja 2025.
- (4) Operatori koji koriste svoj B2B servis za promjenu operatora, obvezni su započeti s korištenjem B2B servisa za promjenu operatora kojim upravlja Agencija najkasnije u roku od 2 godine od dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika.
- (5) Obveze operatora iz članka 76. stavka 2. točke 3. ovoga Pravilnika stupaju na snagu 1. listopada 2024.
- (6) Obveza operatora o mjerenju i izvještavanju obavljenih mjerenja pokazatelja kakvoće usluge sukladno definiranim mjerili-

ma definiranim u Dodatku 3., Dodatku 4., Dodatku 5. i Dodatku 6. započinje 1. siječnja 2024., dok za Dodatak 7. obveze o mjerenju i izvještavanju započinju 1. srpnja 2025.

Klasa: 011-02/23-02/19

Urbroj: 376-05-2-23-01

Predsjednik Vijeća
Tonko Obuljen, v. r.

DODATAK 1.

PRETHODNA OBAVIJEST O OBAVLJANJU ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

Na temelju članka 24. Zakona o elektroničkim komunikacijama
(»Narodne novine«, br. 76/22)

OSNOVNI PODACI O PODUZETNIKU

Naziv poduzetnika:
Pravni status, oblik i registracijski broj poduzetnika u trgovačkom ili drugom javnom registru u Europskoj uniji:
Adresa glavnog poslovnog nastana u Europskoj uniji i sjedišta ili podružnica u Republici Hrvatskoj:
Pošanski broj:
Mjesto:
OIB:
Telefon:
Mobitel:
Internet adresa:
Elektronička pošta:
Ovlaštena osoba za zastupanje:
Osoba za kontakt:

Podaci o elektroničkim komunikacijskim uslugama

Označite vrstu obavijesti za obavljanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te upišite predviđeni datum početka ili završetka:

VRSTA OBAVIJESTI		NAZIV USLUGE	DATUM POČETKA ILI ZAVRŠETKA	JAVNO DOSTUPNA VELE	PRODAJNA
POČETAK	ZAVRŠETAK				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga pristupa internetu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Brojevno utemeljena interpersonalna komunikacijska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (uključujući nomadske usluge)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Brojevno utemeljena interpersonalna komunikacijska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga prijenosa podataka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga davanja u najam vodova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zemaljska TV radiodifuzija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zemaljska radiodifuzija zvuka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usluga prijenosa telefonskog prometa između operatora (tranzit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	M2M usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo – Usluga s posebnom tarifom i besplatnog poziva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo – Usluga prijenosa govora putem interneta (VoIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo – Usluga mobilnog virtualnog mrežnog operatora (MVNO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo – Usluga davanja pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kratak opis i geografsko područje pružanja usluga:

Upišite kratak opis i geografsko područje (Republika Hrvatska; statističke regije – Grad Zagreb, Jadranska Hrvatska, Panonska Hrvatska, Sjeverna Hrvatska; županije; gradovi i općine) obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Podaci o elektroničkim komunikacijskim mrežama

VRSTA OBAVIJESTI		NAZIV MREŽE	DATUM POČETKA ILI ZAVRŠETKA	JAVNO DOSTUPNA
POČETAK	ZAVRŠETAK			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Koaksijalni kabel (kabelska infrastruktura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Svjetlovodna infrastruktura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elektroenergetska kabelska infrastruktura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bežični licencirani spektar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bežični nelicencirani spektar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Standardna mreža pokretnih komunikacija (npr. 2G, 3G, 4G, 5G)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostale mreže pokretnih komunikacija (npr. TETRA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Podmorski kabeli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sateliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ostalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kratak opis mreže i geografsko područje:

Obrascu je potrebno priložiti sljedeće dokumente:

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 prilogima potrebno je predati ili poslati poštom s povratnicom na adresu sjedišta Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb.

IZJAVA

U ime osobe ili tvrtke koja podnosi Prethodnu obavijest, izjavljujem da su informacije koje sam naveo/la točne i potpune u svim aspektima.

Puno ime potpisnika:

Potpis:

DODATAK 2.

ZAHTJEV ZA PROMJENU OPERATORA

OSNOVNI PODACI O KORISNIKU		
Ime i prezime/naziv:		
OIB podnositelja zahtjeva:		
Ime i prezime ovlaštene osobe (samo za pravne osobe):		
Telefonski broj/brojevi/ID usluge (za prijenos):		
Kontakt podaci:	telefon:	
	e-pošta:	
Ugovor sklopljen na daljinu:	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne
<input type="checkbox"/> Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem/im operatoru/ima zbog prijevremenog raskida ugovora		
PODACI O OPERATORU		
Naziv davatelja broja/postojećeg operatora:		
Naziv primatelja broja/novog operatora:		
USLUGE U NEPOKRETNJ MREŽI		
Prijenos broja	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne
VPN serija ili niz na priključku	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne
Adresa priključka:		
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	
Vezano uz uslugu pristupa internetu zadržavaju se korisnički računi:	<input type="checkbox"/> web hosting <input type="checkbox"/> adrese elektroničke pošte <input type="checkbox"/> svi korisnički računi	
Zahtjev za promjenu operatora je vezan za veleprodajnu uslugu:	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne
USLUGE U POKRETNJ MREŽI		
Datum promjene operatora:		
Vremenski okvir:	<input type="checkbox"/> 08.00 – 11.00 ili <input type="checkbox"/> 12.00 – 15.00	
MJESTO, DATUM I POTPISI		
Mjesto i datum:		
Potpis podnositelja Zahtjeva:	Potpis ovlaštene osobe novog operatora/primatelja broja:	

Zahtjev za promjenu operatora smatra se zahtjevom za raskid ugovora s postojećim operatorom.

Podnositelj zahtjeva svojim potpisom ovlašćuje novog i postojećeg operatora provesti postupak promjene operatora sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama i Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Sve informacije vezano za postupak promjene operatora (razlozi odgode, odbijanja, odustanka, pravo na naknadu u slučaju nepravovremene promjene operatora i dr.) sadržane su u uvjetima za promjenu operatora koji su sastavni dio ugovora sklopljenog s novim operatorom.

DODATAK 3.

POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnj 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 202 057-1, ETSI tehničkoj specifikaciji TS 102 024-9 i ETSI uputama EG 202 057-2 i TS 132 409 RFC 6076 (za usluge prijensa 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 pristupnomvodu (*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 službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima korisnika (*response time for directory enquiry services*)

– učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa (*bill correctness complaints*)

– vrijeme uspostave poziva (*call setup time*)

– opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja (*proportion of problems with number portability procedures*)

– omjer neuspješnih poziva (*unsuccessful call ratio*)

– kašnjenje u signaliziranju poziva (*call signalling delays*)

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 poziva	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 202 057-2 ETSI TS 132 409 RFC 6076	ETSI EG 202 057-2 ETSI TS 132 409 RFC 6076
Kašnjenje u signaliziranju poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 202 057-2

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)
	za 99 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
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	%

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 poziva	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(s)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(s)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % međunarodnih poziva	(s)
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	%
1.11 Kašnjenje u signaliziranju poziva	Kašnjenje uspostave poziva (Call setup delay – CSD) – prosječno vrijeme između pružanja dovoljno informacija za uspostavu poziva od strane pozivajućeg terminala i zaprimanja potvrde da je pozvana strana upozorena.	(ms)
	Kašnjenje u otpuštanju poziva (Call Release Delay – CRD) – prosječno vrijeme između iniciranja otpuštanja poziva od strane pozivajućeg terminala do primitka potvrda otpuštanja od strane pozvanog terminala	(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 4.

POKAZATELJI KAKVOĆE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U POKRETNOJ 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 uputom EG 202 057-3, 3GPP tehničkoj specifikaciji TS 32.454 i ETSI tehničkoj specifikaciji 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*)
- vrijeme prijenosa SMS poruka (*SMS end-to-end delivery time*)
- kašnjenje u signaliziranju poziva (*call signalling delays*) 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 za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	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
Vrijeme uspostave poziva	ETSI ES 202 057-1 3GPP TS 32.454	ETSI ES 202 057-1 3GPP TS 32.454
Kašnjenje u signaliziranju poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 202 057-2
Mrežna geografska dostupnost	ETSI EG 202 057-3	ETSI EG 202 057-3

Obrazac 2.

Izvješće 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 prijenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prijensa poruka u promatranom razdoblju	____ (sekunde)
1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	____ %
1.8. Vrijeme uspostave poziva	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar pokretne elektroničke komunikacijske mreže	____ (s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva unutar pokretne elektroničke komunikacijske mreže	(s)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz pokretne prema nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva iz pokretne prema nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(s)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(s)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % međunarodnih poziva	(s)

1.9 Kašnjenje u signaliziranju poziva	Kašnjenje uspostave poziva (Call setup delay – CSD) – prosječno vrijeme između pružanja dovoljno informacija za uspostavu poziva od strane pozivajućeg terminala i zaprimanja potvrde da je pozvana strana upozorena.	_____ (ms)
	Kašnjenje u otpuštanju poziva (Call Release Delay – CRD) – prosječno vrijeme između iniciranja otpuštanja poziva od strane pozivajućeg terminala do primitka potvrda otpuštanja od strane pozvanog terminala	_____ (ms)
1.10 Omjer raskinutih veza*	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	_____ %
1.11 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 NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj 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, ITU-T Y.2617 IETF RFC 2681 i IETF RFC 3393, BoR (17) 178 u skladu s Tablicom 3. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge obuhvaćaju:

- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- gubitak paketa (*packet loss ratio*)
- kašnjenje (*round trip delay*)
- varijacija kašnjenja (*delay variation – jitter*)

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
Gubitak paketa	ITU-T Y.2617	BoR (17) 178
Kašnjenje	IETF RFC 2681	BoR (17) 178
Varijacija kašnjenja	IETF RFC 3393	BoR (17) 178

Obrazac 3.

Izveštaje 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 Gubitak paketa	% izgubljenih paketa u odnosu na ukupan broj prenesenih paketa	(%)
3.3 Kašnjenje	srednja vrijednost	(ms)
	standardna devijacija	(ms)
3.4. Varijacija kašnjenja	srednja vrijednost	(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 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, ITU-T Y.2617 IETF RFC 2681 i IETF RFC 3393, BoR (17) 178 u skladu s Tablicom 4. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, zasebno za 3G, 4G i 5G tehnologiju, obuhvaćaju:

- vrijeme prijave (*login time*)
- postignuta brzina prijenosa podataka (*data transmission speed achieved*)
- gubitak paketa (*packet loss ratio*)
- kašnjenje (*round trip delay*)
- varijacija kašnjenja (*delay variation – jitter*)

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
Gubitak paketa	ITU-T Y.2617	BoR (17) 178
Kašnjenje	IETF RFC 2681	BoR (17) 178
Varijacija kašnjenja	IETF RFC 3393	BoR (17) 178

Obrazac 4.

Izvješće 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 Gubitak paketa	% izgubljenih paketa u odnosu na ukupan broj prenesenih paketa	(%)
3.4 Kašnjenje	srednja vrijednost	(ms)
	standardna devijacija	(ms)
3.5. Varijacija kašnjenja	srednja vrijednost	(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.

POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE U ODNOSU NA OSOBE S INVALIDITETOM

Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju obavljati o vlastitom trošku mjerenja onih pokazatelja kakvoće usluge definiranih u Tablici 5. koji utvrđuje Vijeće Agencije. Mjerenja pokazatelja kakvoće obavljaju se na način i prema postupku utvrđenom u ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549 u skladu s Tablicom 5. Mjerenja pokazatelja kakvoće usluge, obuhvaćaju:

- glasovna komunikacija (*voice communication*)
- tekst u stvarnom vremenu (*real time text*)
- video komunikacija (*video communication*)

Tablica 5.

Naziv pokazatelja kakvoće usluge	Opis pokazatelja kakvoće usluge	Metoda mjerenja
Glasovna komunikacija	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549
Tekst u stvarnom vremenu	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549
Video komunikacija	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549	ETSI/CEN/CENELEC EN 301 549

USTAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE

1347

Ustavni sud Republike Hrvatske, u sastavu Miroslav Šeparović, predsjednik, te suci Andrej Abramović, Mato Arlović, Snježana Bačić, Branko Brkić, Mario Jelušić, Lovorka Kušan, Rajko Mlinarić, Goran Selanec i Miroslav Šumanović, u postupku za ocjenu suglasnosti zakona s Ustavom Republike Hrvatske (»Narodne novine« broj 56/90., 135/97., 113/00., 28/01., 76/10. i 5/14.), na sjednici održanoj 11. srpnja 2023. donio je

ODLUKU

I. Na temelju članka 38. stavka 2. Ustavnog zakona o Ustavnom sudu Republike Hrvatske (»Narodne novine« broj 99/99., 29/02. i 42/02. – pročišćeni tekst) pokreće se postupak za ocjenu suglasnosti s Ustavom te se ukidaju sljedeće odredbe Poslovnika Hrvatskog sabora (»Narodne novine« broj 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/20., 119/20. i 123/20.):

- članak 62. alineja 7. u dijelu koji glasi: »zakona ili«,
- članak 159. u dijelu koji glasi: »te daje vjerodostojna tumačenja pojedinih odredaba zakona«,
- članak 169. stavak 1. u dijelu koji glasi: »vjerodostojno tumačenje zakona«,
- članci 208., 209. i 210. i
- članak 254. stavak 2. i naslov iznad tog članka u dijelu koji glasi: »i vjerodostojno tumačenje«.

II. Ova odluka objavit će se u »Narodnim novinama«.

Obrazloženje

I. POSTUPAK PRED USTAVNIM SUDOM

I. Poslovník Hrvatskog sabora donio je na temelju članka 80. Ustava Hrvatski sabor na sjednici održanoj 28. lipnja 2013. Objavljen je u »Narodnim novinama« broj 81 od 29. lipnja 2013., a stupio je na snagu 1. srpnja 2013.