

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET

DIGITALNA INKLUZIJA POSEBNIH KATEGORIJA KORISNIKA ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Tanja Zaninović, dipl.iur.

Završni specijalistički rad

Poslijediplomski specijalistički studij iz građanskopravnih i obiteljskopravne znanosti

Mentor:
Prof. dr.sc. Marko Baretić

U Zagrebu, rujan 2024.

SADRŽAJ

1. Uvod.....	4
1.1. Svrha i ciljevi rada.....	5
1.2. Općenito o zaštiti potrošača u uvjetima digitalizacije.....	7
1.2.1. Potrošači elektroničkih komunikacijskih usluga.....	9
1.3. Osobe s invaliditetom kao korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga.....	13
1.3.1. Temeljno određenje pojma - osoba s invaliditetom	13
1.4. Što je pristupačnost, a što digitalna inkluzija u suvremenom društvu?	19
2. Pravni okvir zaštite i promicanja prava osoba s invaliditetom.....	25
2.1. Ustav RH, akti Europske Unije i međunarodni akti.....	25
2.1.1. Ustav RH	25
2.1.2. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom kao temeljni pravni akt afirmacije instituta pristupačnosti	25
2.1.2.1. Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine i Akcijski plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine	27
2.1.3. Regulatorni okvir elektroničkih komunikacija do 2022. godine.....	27
2.1.4. Novi regulatorni okvir za elektroničke komunikacije.....	31
2.1.4.1. Izazovi netransponirane Direktive	39
2.1.4.2. Nova razina zaštite potrošača	39

2.1.4.3. Pristupačnost kroz prizmu ostalih direktiva	42
2.1.5. Novi regulatorni okvir o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora	43
2.1.6. Novi regulatorni okvir o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga	47
2.1.7. Program održivog razvoja za 2030. godinu	51
2.1.8. Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021. – 2030. godine	53
2.2. Nacionalni akti	54
2.2.1. Zakon o elektroničkim komunikacijama i odnos prema Europskom zakoniku	54
2.2.1.1. Pravilnik iz članka 35. ZEK-a	57
2.2.1.2. Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama	63
2.2.1.3. Pravilniku o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112.....	68
2.2.2. Zakon o elektroničkim medijima i pristupačnost	69
3. Suradnja HAKOM-a u području zaštite prava	71
3.1. Suradnja HAKOM-a s tijelima državne uprave, obrazovnim ustanovama i udrugama	71
3.2. Međunarodne i europske organizacije u cilju poduzimanja aktivnosti na području zaštite osoba s invaliditetom.....	72
4. Trendovi u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga	74
5. Zaključak	78
6. Popis literature.....	85

1. Uvod

Kao dio informacijske tehnologije, elektroničke komunikacijske usluge imaju presudnu ulogu u svakodnevnom životu građana te su važna okosnica ekonomskog napretka zemlje. Informacije su tako postale temelj razvoja gospodarstva i daljnjeg prosperiteta društva, a pristup digitalnim informacijama elementarni je čimbenik osobnog razvoja pojedinca i njegova ulaznica za sudjelovanje u suvremenim događanjima.

John Perry Barlow¹, teoretičar novih medija, zagovornik otvorenog interneta i tehnološki utopist, napisao je 8. veljače 1996. godine u Davosu „Deklaraciju o neovisnosti kibernetičkog prostora“ koja završava sljedećim riječima: „Stvorit ćemo civilizaciju uma u kibernetičkom prostoru. Neka to bude humanije i poštenije od svijeta koji su prethodno napravile vaše vlade“. O važnosti i razmjerima interneta, Barlow je izrekao i svoju poznatu misao da je u ljudskoj povijesti internet otkriće ravno otkriću vatre te da se povijest dijeli na onu do njegova otkrića i onu nakon njega.

Važnost elektroničkih komunikacijskih usluga te elektroničkih medija i potrebu veće regulacije tih područja prepoznala je i Europska komisija usvajanjem novog zakonodavnog okvira putem direktiva čije je transponiranje u nacionalna zakonodavstva država članica Europske Unije moralo biti dovršeno tijekom 2020. godine. Zakonom o elektroničkim komunikacijama² (dalje u tekstu: ZEK) elektronička komunikacijska usluga određena je kao usluga koja se, u pravilu, pruža uz naknadu putem elektroničkih komunikacijskih mreža, a sastoji se od usluge pristupa internetu, interpersonalne komunikacijske usluge, usluge koje se u cijelosti ili većim dijelom sastoje od prijenosa signala, uključujući pružanje komunikacijskih usluga među strojevima i usluge prijenosa u radiodifuzijskim mrežama. Ova usluga, međutim, ne obuhvaća usluge pružanja sadržaja i obavljanja uredničkog nadzora nad sadržajem koji se prenosi korištenjem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.³

¹ <https://www.eff.org/cyberspace-independence> – pristupljeno 26.4.2022.

² Zakon o elektroničkim komunikacijama „Narodne novine“, br. 76/2022.

³ Čl.2.st.1.tč.11. ZEK-a.

1.1. Svrha i ciljevi rada

Komunikacija modernog doba nezamisliva je bez fiksnih⁴, mobilnih uređaja, interneta i digitalnih medija⁵. U Republici Hrvatskoj, internet je uveden 1992. godine, budući da je tada uspostavljena prva međunarodna komunikacijska veza koja je CARNetova računala u Zagrebu povezala s Austrijom.⁶ Premda većina smatra da je internet sredstvo koje zbližava ljude jer olakšava komunikaciju diljem svijeta i omogućava brz i nesmetan pristup podacima, on je istovremeno razlog otuđenja ljudi koji više pažnje obraćaju na virtualne, nego na kvalitetu stvarnih odnosa. Internet je neminovno i sredstvo putem kojega se provode metode plasiranja „prihvatljivih“ informacija i društvena kontrola (od javnog mnijenja do potrošačkih navika).

Društvene mreže, aplikacije, SMS poruke i elektronička pošta sredstva su kojima komunikacija postaje lakša i brža. Postala su dio naše svakodnevice te zauzimaju sve više vremena u obavljanju svakodnevnih poslova, od plaćanja računa putem interneta i *online* kupovine namirnica, preko e-usluga MUP-a do STARTA do elektroničkog pokretanja poslovanja.

Unatoč širokoj globalnoj uporabi interneta, postoje neke zemlje u kojima je on i dalje nepoznanica, ali i zemlje koje većinu sadržaja s interneta ili internet općenito zabranjuju. Tako manja ili veća ograničenja pristupa internetu vrijede u zemljama poput Kine, Burme, Vijetnama, Malezije, Kube i Saudijske Arabije, a djelomične su ili potpune zabrane njegove uporabe u Sjevernoj Koreji, Siriji i zemljama srednje Azije.⁷

⁴ Na području današnje Republike Hrvatske prva je telefonska linija izgrađena 1880. godine i puštena u promet 08. siječnja 1881. godine unatoč katastrofalnom potresu koji je zadesio Zagreb. Ista je linija povezivala Građevni ured Poglavarstva koji se nalazio u Ćirilometodskoj ulici i Vodovodnu strojarnicu na današnjem Zapadnom kolodvoru.

⁵ Međutim, put od ideje prijenosa zvuka do komunikacije na daljinu nije bio nimalo lak. Vizionar koji je prvi teoretski razradio ideju prijenosa govora na daljinu električnim putem je bio Francuz, Charles Boursel, koji tu ideju objavljuje 1854. godine. Za izum prvog telefona slava i bogatstvo pripala je Alexandru Grahamu Bellu, američkom izumitelju škotskog porijekla kojemu se ostvarila želja da „prisili željezo da govori“ i učini ga komercijalnim. Prva telefonski izgovorena rečenica bila je upućena njegovu suradniku, a glasila je: „Gospodine Watson, dođite ovamo, trebam Vas“.

⁶ <https://www.rtl.hr/zivotistil/tehnologija/3523093/povijesni-razvoj-interneta-internet-kroz-godine/>, pristupljeno 25.4.2022.

⁷ Bubaš G., Paradoxi interneta kao komunikacijskog medija, Medijska istraživanja: znanstveno- stručni časopis za novinarstvo i medije (god. 6, br. 2), 2000., 5-23. str.8.).

Uzimajući u obzir galopirajući rast tehnologije bazirane na elektroničkim komunikacijskim uslugama, uvođenje 5G mreže čija je brzina i do stotinu puta veća od ranije 4G i putem koje će se neslućeno razvijati umjetna inteligencija i mogućnost njezine široke primjene u industriji, poljoprivredi, obrazovanju, zdravstvu i infrastrukturi izraz „biti u korak s vremenom“ također će dobiti potpuno drugačije i još izazovnije značenje. U tom je kontekstu važno postaviti pitanje kako će se u tome digitalnom okruženju snalaziti osobe s invaliditetom te kako će brzi razvoj digitalizacije utjecati na njihov ranjivi položaj korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga?

Istraživanje obuhvaćeno ovim radom odnosi se na zaštitu osoba s invaliditetom u digitalnom okruženju i propitkivanju stupnja njihove digitalne inkluzije. Postalo je jasno da politika pristupa i nedavni europski pravni okvir nisu dovoljno učinkoviti. Odredbe o zaštiti osoba s invaliditetom bile su fragmentirane na one o medijskim sadržajima, elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama te potrošačke terminalne opreme i slično. Taj nedostatak koordinacije pokušao se riješiti novim regulatornim okvirima o kojima će ovdje biti riječ.

Rad se osvrće i na aktivnosti europskih i međunarodnih tijela koja se bavi osobama s invaliditetom, ali ukazuje i na značajnu ulogu koju nacionalni regulatori, zajedno s ostalim relevantnim nacionalnim dionicima mogu odigrati na polju jačanja i zaštite prava najosjetljivijih skupina u društvu.

Osim toga, u istraživanju provedenom u ovom radu koristile su se metoda analize i sinteze te komparacije pri čemu je konzultirana domaća i strana literatura koja uključuje knjige, znanstvene i stručne časopise, radove i internetske izvore iz područja elektroničkih komunikacijskih usluga, zahtjeva pristupačnosti, digitalne inkluzije i asertivnih tehnologija.

Cilj rada bio je identificirati i konkretizirati znanstveno i praktično provedene mjere pristupačnosti na području elektroničkih komunikacijskih usluga za osobe s invaliditetom.

U tu svrhu, ovim će radom biti obrađena sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje mjere za omogućavanje pristupačnosti elektroničke komunikacije usluge osobama s invaliditetom postoje na međunarodnom i nacionalnom području?
2. Koje učinke te mjere imaju?

3. Što je potrebno napraviti kako bi se položaj korisnika s invaliditetom približio položaju osoba bez invaliditeta?, odnosno dodatno zaštitio?

1.2. Općenito o zaštiti potrošača u uvjetima digitalizacije

Prvi svjetski čelnik koji se zauzeo za zaštitu potrošača bio je američki predsjednik John F. Kennedy. Kad je 15. ožujka 1962. predstavljao „Deklaraciju o osnovnim pravima potrošača“ američkom Kongresu, izjavio je sljedeće:

„Potrošači, po definiciji, uključuju sve nas. I mene kao predsjednika SAD-a. Potrošači su najveća gospodarska skupina na koju utječe gotova svaka javna ili privatna gospodarska odluka. Oni su najvažnija skupina čiji se stavovi vrlo često ne čuju. Glas potrošača mora se čuti.“⁸

Prava ljudi koji na tržištu nastupaju kao potrošači proklamira i Povelja Europske unije o temeljnim pravima⁹. U cilju njihove dosljedne zaštite bilo je potrebno na adekvatan način prilagoditi i cjelokupni pravni okvir. Međutim, područje zaštite prava potrošača razvijalo se dosta sporo pa ubrzani napredak datira tek od druge polovice prošlog stoljeća.

Svjetski dan prava potrošača tako svoje porijeklo crpi iz "Deklaraciji o osnovnim pravima potrošača", a prvi je puta obilježen 15. ožujka 1983. godine. U Republici Hrvatskoj zaštita potrošača započinje 2003. kada je donesen prvi Zakon o zaštiti potrošača,¹⁰ kojim je stvoren temelj pravne zaštite kakvu poznajemo i danas.

Zaštita potrošača danas predstavlja službenu politiku Europske unije. Radi se o sveobuhvatnoj politici koja ulazi u sva područja društvenog života koja bi mogla imati utjecaja na položaj potrošača. Da bi potrošač mogao uživati u plodovima razvijenog zajedničkog tržišta, bilo je potrebno poduzeti niz mjera. Jedna od najznačajnijih jest usklađivanje prava država članica u pogledu zaštite potrošača. Tijela Europske zajednice svojim su aktima često određivala pravila

⁸ Zaninović-Orlić, Prava potrošača, mehanizmi zaštite i sudska praksa, Dominiković, Drdić, Đerđa, Franić, Juričić, Kontrec, Orlić-Zaninović, Vezmar Barlek, Vidović, Zagreb, Zbornik radova – Novosti u upravnom pravu i upravnosudskoj praksi, Organizator, 2017. str. 111.

⁹ Povelja Europske unije o temeljnim pravima (OJ C 202, 7.6.2016) čl. 38.

¹⁰ Zakon o zaštiti potrošača „Narodne novine“, br. 96/2003.

kojima je cilj bio zaštita potrošača. Unatoč činjenici da se danas često susrećemo s terminom „pravo Europske zajednice o zaštiti potrošača“, potrebno se u određenoj mjeri ograditi od tog termina. Naime, pravila o zaštiti potrošača uglavnom su se donosila u obliku direktiva. Zbog pravne naravi direktiva, pravilnije je govoriti o europeizaciji pravnih uređenja država članica ili ujednačavanju pravnih poredaka država članica na području zaštite potrošača.¹¹ Kako bi se takvo pravo na nacionalnoj, ali i svjetskoj razini moglo dosljedno zaštititi, potrebno je uzeti u obzir sve segmente koji ga potencijalno, u većoj ili manjoj mjeri, mogu ugroziti.

Prilikom pružanja usluga, mnoga se poduzeća i vlade diljem svijeta oslanjaju na digitalne mreže i infrastrukturu. To, pak, znači da sigurnosni incidenti mogu i imaju izniman učinak jer se mogu negativno odraziti na usluge i onemogućiti normalan rad trgovaca¹². Zanimljivo je istaknuti kako u nacionalnom istraživanju iz 2020. godine o stanju informacijske sigurnosti, ukupno 27 % primatelja nije prepoznalo lažne, maliciozne poruke elektroničke pošte što, iako je značajno smanjenje od 2018. godine kada čak 45 % primatelja nije prepoznalo lažne poruke, ipak pokazuje da je potrebna daljnja edukacija korisnika te pravodobno dijeljenje informacija o aktualnim sigurnosnim napadima¹³. Uzimajući u obzir kako se od 7.593 milijardi ljudi, njih 4.021 milijardi¹⁴ koristi internetom, zabrinjava podatak koliko malo kao potrošači znamo o „tamnoj“ strani svakodnevno dostupne tehnologije. Svijet je danas uistinu postao globalno selo, povezanost je sve veća i žed za tehnologijom i njezinim sve većim mogućnostima iz dana u dan sve više rastu. U vremenu kada je uporaba interneta svakodnevna potreba, ali i sredstvo relaksacije, nedvojbeno je potrebno educirati građane kao potrošače podjednako kao i privatni i državni sektor.

Rastuće tržište Europske unije potrošačima nudi značajne pogodnosti, prije svega veći izbor proizvoda i usluga te snižavanje cijena. Primijećeno je, međutim, da je unatoč svim pogodnostima narušena ravnoteža između interesa potrošača i interesa dobavljača proizvoda i usluga, i to na štetu potrošača. Narušenu ravnotežu potrebno je ponovno uspostaviti i to širokim

¹¹ Baretić M., Zaštita potrošača u Europskoj zajednici, Zagreb, Europsko privatno pravo, Pravni fakultet u Zagrebu 2002. str. 204-205.

¹² Trgovac je prema čl. 3. st. 1. tč.34. Zakona o zaštiti potrošača NN br. 19/22, 59/23 - bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca

¹³ https://www.diverto.hr/documents/stanje_informacijske_sigurnosti_2020_izvjestaj.pdf, str. 16, pristupljeno 14. 3. 2022.

¹⁴ Digital 2000. Global Digital, <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>, pristupljeno 24.4.2022.

spektrum aktivnosti; prvenstveno jačanjem sustava obavješćavanja potrošača o njihovim pravima, cijeni i osnovnim karakteristikama proizvoda i usluga koje im se nude na tržištu, no, isto tako, edukacijom potrošača o njihovim pravima putem školskih programa te izobrazbom onih koji bi potrošače trebali educirati o njihovim pravima, poticanjem osnivanja i potpomaganjem organizacija za zaštitu potrošača, predstavljenošću potrošača u tijelima koja odlučuju o pitanjima koja su od interesa za njih.¹⁵ Nedavno iskustvo pandemije neminovno je pokazalo kako je dugo odgađana digitalizacija postala nužno sredstvo ekonomskog preživljavanja, a e-poslovanje i digitalne javne usluge napokon su u širem opsegu obuhvatile i državni sektor, čime su postale dostupne većem broju građana.

1.2.1. Potrošači elektroničkih komunikacijskih usluga

U članku 5. stavku 1. točki 54. ZEK sadrži konkretnu definiciju potrošača kao fizičke osobe koja se koristi javno dostupnom elektroničkom komunikacijskom uslugom ili zahtijeva tu uslugu u svrhe koje nisu namijenjene njezinoj poslovnoj djelatnosti, obrtu ili djelatnosti slobodnog zanimanja, ali ne sadrži nikakva dodatna pravila koja bi bila usmjerena na zaštitu potrošača. S druge strane, ZEK-om je iznimno detaljno uređena zaštita krajnjih korisnika usluga elektroničke komunikacijske usluge, što je širi pojam od pojma potrošača. Na uređenje pretplatničkog ugovora primjenjuju se kao *lex specialis* odredbe ZEK-a i njegovog provedbenog propisa, Pravilnika o načinu i uvjetu obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga (dalje u tekstu: Pravilnik iz članka 35. ZEK-a)¹⁶, a supsidijarno i odredbe Zakona o zaštiti potrošača¹⁷, Zakona o obveznim odnosima¹⁸ te Ovršnog zakona¹⁹.

Tako je ZEK jedan od sektorskih propisa koji definira zaštitu potrošača. Nažalost, stanje relativne sustavnosti i homogenosti zakonskog okvira zaštite potrošača u značajnoj je mjeri kompromitirano nizom sektorskih zakona koji sadrže posebna pravila o zaštiti potrošača. Pritom analiza tih propisa pokazuje da ta posebna sektorska uređenja zaštite potrošača nisu

¹⁵ Baretić M., Implementacija prava Europske zajednice o zaštiti potrošača u hrvatsko pravo, Zbornik XLI. Susreta pravnika 2003., str. 226.

¹⁶ Pravilnik o načinu i uvjetu obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga „Narodne novine“, br. 86/23

¹⁷ Zakon o zaštiti potrošača „Narodne novine“, br. 19/22, 59/23.

¹⁸ Zakon o obveznim odnosima „Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22 i 155/23.

¹⁹ Ovršni zakon „Narodne novine“, br. 112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17, 131/20, 114/22 i 06/24.

rezultat nekog osmišljenog koncepta, već uglavnom rezultat nedovoljnog poznavanja materije zaštite potrošača. Stječe se dojam da postoji uvjerenje kako niti jedan zakonski tekst koji uređuje neki vid tržišnih odnosa nije dovršen dok se u njega ne ugrade posebna pravila o zaštiti potrošača, a vrijednost većine tih zakonskih intervencija je minimalna, dok je šteta počinjena sustavnosti zakonskog okvira zaštite potrošača velika²⁰. Stoga se može zaključiti da je potreba zakonodavca za disperziju pravnih pravila o zaštiti potrošača upitna.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) u trećoj fazi rješava sporove između korisnika i operatora vezano uz prigovor na račun, kakvoću usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora. Korisnik prije pokretanja postupka pred HAKOM-om prethodno mora podnijeti prigovor službi operatora nadležnoj za rješavanje korisničkih prigovora u roku od trideset dana od dana dospijeca računa/pružanja usluge, odnosno u roku od petnaest dana od saznanja o propustu operatora. U slučaju podnošenja prigovora korisnik je dužan u roku dospijeca plaćanja računa uplatiti nesporni dio računa ili prosječni iznos ranijeg financijskog opterećenja u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor. Rok za rješavanje prigovora je petnaest dana, a ukoliko korisnik nije zadovoljan pisanim odgovorom operatora, ima pravo uložiti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije kod operatora u roku od trideset dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Ukoliko u ponovljenom postupku rješenje povjerenstva operatora za korisnika ne bude zadovoljavajuće, u daljnjem roku od trideset dana od dana zaprimanja rješenja povjerenstva za reklamacije, korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u koji će o istome odlučiti najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva za rješavanje spora²¹. Novi je ZEK na taj način skratio rok unutar kojega HAKOM mora donijeti rješenje, s obzirom da je prijašnji rok bio četiri mjeseca.

O zahtjevima za rješavanje sporova između korisnika i operatora odlučuje se na sjednicama Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (dalje u tekstu: Povjerenstvo). Povjerenstvo Vijeću HAKOM-a podnosi godišnje izvješće o radu te postupa sukladno odredbama Pravilnika o radu Povjerenstva. Sjednice Povjerenstva, koje se održavaju najmanje jednom mjesečno,

²⁰ Baretić M., *Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku Uniju- jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?*, Pravni fakultet Beograd, 2013., str. 83.

²¹ Čl. 154. st. 9. ZEK-a

zatvorena su zasjedanja na kojima prisustvuje sedam članova, od čega je pet članova iz HAKOM-ove stručne službe, a dva su člana predstavnici potrošačkih udruga.

Glavni razlozi pokretanja sporova prije svega se odnose na kršenja propisa koji se primjenjuju za prijevremeni raskid ugovorne obveze, a potom i na obračun, potrošnju i ostvareni promet. Također, često je sporno računanje roka za raskid unutar četrnaest dana od dana sklapanja ugovora, slučajevi prodaje izvan poslovnih prostora ili daljinske prodaje prema Zakonu o zaštiti potrošača. Tijekom 2020. godine riješeno je 1427 sporova, što predstavlja smanjenje od 2,79 posto u odnosu na 2019. godinu²². Dodatno, u prvih 6 mjeseci 2022. godine povjerenstvu je upućeno 487 zahtjeva korisnika, što predstavlja daljnji pad²³.

Međutim, u odnosu na opseg opisane nadležnosti HAKOM-a javljaju se društveno-pravni prijepori. Zaštita krajnjih korisnika koja se ostvaruje pred HAKOM-om temeljem zahtjeva za rješavanjem sporova između krajnjih korisnika i operatora, unatoč zahtjevima za hitnim i transparentnim postupanjem, otvara u praksi čitav niz problema i dvojbi. Prije svega, dvojbeno je stvarna opravdanost uređenja zaštite prava korisnika u toliko stupnjeva i pred toliko različitih tijela (operator, povjerenstvo za reklamacije operatora, regulatorno tijelo, Visoki upravni sud). Neće li to u konačnici dovesti do toga da će korisnici zbog dugotrajnosti i složenosti postupaka postati demotivirani da zaštite svoja prava pred nadležnim tijelima? Osim toga, pitanje je li u svim sporovima koje se vode prvo pred HAKOM-om, a poslije protiv HAKOM-a uopće moguće razgraničiti nadležnosti koje imaju regulatorno tijelo i upravi sudovi za zaštitu krajnjih korisnika od nadležnosti sudova koji bi po pravilima građanskog procesnog prava trebali odlučivati o sporovima proizašlim iz povrede obveza iz pretplatničkog ugovora. Naime, iz današnje prakse upravnih sudova proizlazi da se o velikom broju slučajeva u upravnim postupcima raspravlja i o pitanjima o kojima se inače raspravlja pred redovitim sudovima²⁴.

Iako je teza o miješanju nadležnosti u praksi upravnih sudova djelomično opravdana, potrebno je istaknuti kako postupak pred HAKOM-om ne prolongira, već, dapače, ubrzava pravni mehanizam zaštite potrošača. HAKOM će brže i stručnije riješiti prigovor jer na izradi akata

²² <https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/dokumenti/HAKOM%20GI2020%20HR.pdf?vel=5620214>, Godišnje izvješće HAKOM-a za 2020., pristupljeno 14.3.2022.

²³ https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2022/izvjesca_i_planovi/Izvjesce%20o%20prigovorima%20korisnika%20I.-VI.%202022.%20221111.pdf?vel=983481, pristupljeno 4.2.2023.

²⁴ Josipović T., Petrović S., Neovisni regulatori i zaštita potrošača, Opatija, Zbornik susreta pravnika, 2016, str 69.

rade stručnjaci specijalizirani upravo za tu vrstu djelatnosti uz stalnu pomoć inženjera u slučaju pojave problematike vezane uz tehničke značajke usluge. Unatoč tome, pri izradi novog regulatornog okvira za elektroničke komunikacije postojale su otvorene rasprave o tome nije li oportunistički rješavanje prigovora izuzeti iz nadležnosti regulatornih tijela i istu nadležnost dodijeliti tijelima koji su tržišno neovisna. Uzimajući u obzir brzorastuće i vrlo dinamično tržište elektroničkih komunikacija, ubuduće bi ipak trebalo pronaći još efikasnije mehanizme zaštite prava krajnjih korisnika. Dvostupanjski postupak pred operatorom trebao bi postati jednostupanjski kojeg bi onda slijedio postupak pred HAKOM-om i u konačnici sudska zaštita. Zanimljivo je kako je novelom ZEK-a iz 2011. godine²⁵ bilo predviđeno da se protiv odluka i drugih akata te protiv rješenja inspektora HAKOM-a ne može izjaviti žalba, već samo pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom. To je bio prvi zakon kojim je odstupljeno od pravila o razdiobi nadležnosti iz Zakona o upravnim sporovima, s obzirom da je istim određeno kako se prvostupanjska nadležnost u pravilu povjerava mjesto nadležnom upravnom sudu, dok je Visoki upravni sud u osnovi utvrđen kao žalbeni sud²⁶.

Osim toga, u HAKOM-u je ustrojen poseban odjel koji se bavi pitanjima zaštite i promicanja prava u sklopu kojega se kontinuirano provode sljedeće aktivnosti:

- analiza stanja tržišta, uključujući identificiranje izazova prilikom rješavanja sporova te predlaganje mjera u okviru sektorskih propisa;
- kontrola općih akata operatora (općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja i cjenika) kojima se definira način njihova poslovanja, kao i posebne obveze u vezi sa zaštitom korisnika elektroničkih komunikacija;
- provjere izmjena cjenika i promotivnih ponuda operatora;
- tumačenje propisa i davanje stručnih mišljenja iz područja zaštite korisnika;
- informiranje korisnika putem internetske stranice i rubrike „Pitajte nas“
- objave o pravima korisnika i obvezama operatora;
- upozorenja i odgovori na upite korisnika i izravni telefonski kontakt s HAKOM-ovim stručnjacima u uredovnom radnom vremenu radi dobivanja informacija vezanih uz konkretne predmete, odnosno općenitu pomoć i upute kako riješiti problem s operatorom;

²⁵ „Narodne novine“, br. 73/08 i 90/11

²⁶ Đerđa, D. Slabljenje pravne zaštite u upravnom sporu, Akšamović, Bagić, Barić, Bevandić, Čičak, Drdić, Đerđa, Held, Maganić, Mihelčić, Orlić-Zaninović, Otočan, Pičuljan, Rajko, Šikić, Vidović, Zbornik radova 10. Savjetovanja, Novosti u upravnom pravu i upravnosudskoj praksi, Organizator, Zagreb 2022., str. 61.

- izravni telefonski kontakt za savjetovališta za potrošače, kako bi zaposlenici u savjetovalištim brže i lakše dobivali informacije od HAKOM-a;
- aktivno sudjelovanje u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača, posebice u aktivnostima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta²⁷.

Transparentnost uvjeta prilikom ugovaranja korisničkih usluga uz edukaciju je najbolja zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga. U tome smjeru trebaju ići daljnja nastojanja za poboljšanjem razine učinkovitosti zaštite njihovih prava. Padajući trend zaprimljenih prigovora pozitivna je promjena i pokazatelj bolje korisničke zaštite od strane operatora.

1.3. Osobe s invaliditetom kao korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga

1.3.1. Temeljno određenje pojma - osoba s invaliditetom

Prema Zakonu o Registru osoba s invaliditetom²⁸ (u daljnjem tekstu: Zakon), osoba s invaliditetom je osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. U odnosu na prijašnji,²⁹ novi Zakon unosi određenje kako je osoba s invaliditetom neravnopravna u odnosu na ostale, a uklanja i definiciju invaliditeta, čime se veći naglasak stavlja na osobu s invaliditetom koja ima trajno ograničenje ili smanjenje sposobnosti obavljanja određenih aktivnosti i ponašanja koje su općenito prihvaćene kao bitni sastojci svakodnevnog života.

Termini za prikladno oslovljavanje osoba s invaliditetom se mijenjaju jer se s vremenom uz određeni termin počinju vezati negativne konotacije. Ujedno se i svijest društva mijenja i razvija pa se to odražava i na način kojim se oslovljavaju osobe s invaliditetom. Riječ invaliditet je latinskog podrijetla (*invalidus*) što znači iznemoglost, nemoć, neupotrebljivost, nesposobnost za vršenje službe, iz čega se može utvrditi da se već po samoj definiciji osoba stavlja u

²⁷https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2019/izvjesca_i_planovi/HAKOM_GI_2018.pdf, pristupljeno 3.7.2021.

²⁸ Zakon o Registru osoba s invaliditetom „Narodne novine“, br. 63/22.

²⁹ Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom „Narodne novine“, br. 64/01.

nepovoljan društveni položaj i opću percepciju. Stoga je već kod same definicije pojma ključno zadovoljiti elementarne pretpostavke prava na jednakost.

Nakon rasprave o terminologiji oslovljavanja osoba s invaliditetom koju je organizirao Ured Pravobranitelja za osobe s invaliditetom u 2009. godini, donesen je zaključak da se kao prikladan naziv prihvati „osobe s invaliditetom“ s obzirom da nema negativan prizvuk, već neutralno značenje koje ih adekvatno opisuje.³⁰

O terminima za prikladno oslovljavanje osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj raspravljalo se i na Okruglom stolu “Suvremeni pristup poimanju i definiranju invalidnosti” uz uključenje šire društvene zajednice te je temeljem rasprave 2003. godine usvojena tzv. Sheratonska deklaracija³¹ i sljedeća terminologija: za odrasle osobe – „osobe s invaliditetom“, a za djecu – „djeca s teškoćama u razvoju“.

Važan element u osiguranju poštivanja ljudskih prava, ukidanju diskriminatornog ponašanja i provođenju proaktivne politike u odnosu na osobe s invaliditeta su udruge osoba s invaliditetom te Pravobranitelj za osobe s invaliditetom.

U svjetskim razmjerima postoji organiziranost udruga osoba s invaliditetom u šest temeljnih organizacija (slijepi, gluhi, tjelesno onesposobljeni, osobe s mentalnom retardacijom, psihički oboljeli i invalidi rada). Prva udruga osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj osnovana je prije 78 godina (Savez slijepih)³², a zatim se osnivaju i ostale udruge prema vrsti oštećenja. Udruge osoba s invaliditetom značajan su segment dobrovoljnog sektora u Republici Hrvatskoj. Postoji velik broj udruga osoba s invaliditetom koje se razlikuju prema vrstama i načinu organiziranja, a svaka od njih na specifičan način pridonosi razvoju bolje kvalitete života osoba s invaliditetom. Zbog nedovoljnog poznavanja njihova broja i organiziranosti, stručnjaci i građani prilično su rezervirani oko njihovog djelovanja. Najveće značenje imaju lokalne udruge koje rade na konkretnim životnim problemima osoba s invaliditetom, ali ništa manje značenje

³⁰ <https://posi.hr/pojmovnik/>, pristupljeno 19.4.2020.

³¹ <https://srce-cp-split.hr/sheratonska-deklaracija/>, pristupljeno 21. ožujka 2022.

³² <https://savez-slijepih.hr/hrvatski-savez-slijepih-obiljezio-75-godina-djelovanja/>, pristupljeno 27. siječnja 2024.

nemaju ni udruge na državnoj razini koje imaju zadaću da lokalne inicijative uobliče u konkretne propise³³.

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj štiti, prati i promiče prava i interese osoba s invaliditetom na temelju Ustava, međunarodnih ugovora i zakona³⁴. Institucija Pravobranitelja za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj ustanovljena je 2008. godine te Pravobranitelj za osobe s invaliditetom svake godine objavljuje izvješće o radu.³⁵

Osobe s invaliditetom su u početku razvoja informacijskih i komunikacijskih tehnologija bile dodatno uskraćene u pristupu znanstvenim, obrazovnim, kulturnim i ostalim informacijama jer informacijske i komunikacijske tehnologije nisu bile prilagođene njihovim mogućnostima. Organizacije osoba s invaliditetom, kao i razne druge vladine i nevladine organizacije, uložile su dodatne napore u smislu razvoja tehnoloških normi i smjernica kako bi informacijske i komunikacijske tehnologije bile pristupačne i osobama s invaliditetom.³⁶

Uporabu informacija i komuniciranje u najširem smislu omogućuje informacijska i komunikacijska tehnologija. Uži pojam informacijske tehnologije ili IT-a³⁷ odnosi se pretežito na informacijski segment, uključujući obradu podataka. U Europi tržište informacijske i komunikacijske tehnologije ili ICT-a³⁸ obuhvaća cjelokupnu informacijsku i komunikacijsku opremu, zatim programsku opremu ili softver te usluge. Informacijska i komunikacijska oprema sadrži mrežnu, računalnu, uredsku i korisničku opremu, dok se usluge najčešće svrstavaju u tri skupine: informacijske, komunikacijske te usluge potpore³⁹.

³³ M. Dobranović, Uloga i značenje udruga invalida u Hrvatskoj, Ljetopis socijalnog rada, Vol. 8 No. 1, 2001., str. 11.

³⁴ Čl. 2. Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom „Narodne novine“, br. 107/07.

³⁵ Izvješće o radu za 2021. (zadnji službeno objavljeni akt) sadrži i navod o digitalnoj pristupačnosti. Navodi se kako je digitalna pristupačnost postala od općeg korištenog pojma - praksa svakodnevne prilagodbe mrežnih stranica, mobilnih aplikacija i digitalnih dokumenata s ciljem da svi korisnici mogu pristupiti njihovim sadržajima, da ih koriste i razumiju bez obzira na vizualne, slušne, motoričke i/ili kognitivne poteškoće (bile one privremene ili trajne). Iako je glavni cilj bilo omogućavanje zaposlenicima rad od kuće, uvjeti i okolnosti učinili su da se brojni sadržaji ubrzano digitaliziraju i postanu dostupni online. <https://posi.hr/wp-content/uploads/2022/04/Izvjesce-o-radu-Pravobranitelja-za-osobe-s-invaliditetom-za-2021.-godinu.pdf>, pristupljeno 2.5.2022.

³⁶ V. Vučić, Inicijative za promicanje pristupačnosti elektroničkih informacija osobama s invaliditetom, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja 2009., Vol 45, br.2., str. 105

³⁷ IT eng. information technology

³⁸ ICT eng. information and communication technology

³⁹ A. Bažant i dr, Telekomunikacije-tehnologija i tržište, Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2007. str.1.

Postavlja se pitanje komu sve treba pristupačna informacijska i komunikacijska tehnologija? Pod pojmom informacijskih tehnologija podrazumijevamo skup tehnologija koje se baziraju na mikroelektronici, a to su: kompjutorske tehnologije, telekomunikacijske/radio-televizijske tehnologije, tehnologije bazirane na optoelektronici i tehnologije genetskog inženjerstva. One čine užu tehnološku jezgru informacijskih tehnologija koje će u sljedećih 50 godina izmijeniti našu realnu sliku poimanja svijeta⁴⁰. Podaci koji slijede razjasnit će potrebu za integracijom pristupačne tehnologije, uzimajući u obzir parametre pokazatelja globalnog starenja stanovništva.

Naime, 1.1 milijarda ljudi živi s nekim oblikom invaliditeta, a do 2050. godine očekuje se 2.1 milijarda ljudi starijih od 60 i više godina⁴¹. Starenje stanovništva ukazuje na potrebu za jačanjem svijesti o pravima osoba s invaliditetom, pogotovo uzimajući u obzir da nova pravna regulativa širi primjenu odredbi o pravima osoba s invaliditetom i na sve one koji u nekom trenutku života imaju smanjenu pokretljivost ili smanjenu mogućnost nekog osjetila. Primjerice, Direktiva 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (dalje u tekstu: Direktiva o pristupačnosti)⁴² točkom 4. preambule ističe kako će i druge osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću, kao što su starije osobe, trudnice ili putnici s prtljagom, također imati koristi od Direktive o pristupačnosti. Koncept „osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću”, kako se navodi u Direktivi o pristupačnosti, uključuje osobe s tjelesnim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim poteškoćama, poteškoćama povezanim sa starenjem ili drugim trajnim ili privremenim uzrocima povezanim s radom tjelesnih funkcija koje u međudjelovanju s različitim preprekama uzrokuju smanjenu mogućnost pristupa tih osoba proizvodima i uslugama, što dovodi do situacija u kojima je nužno da ti proizvodi i usluge budu prilagođeni njihovim posebnim potrebama. Direktiva o pristupačnosti ima za cilj donijeti korist poduzećima, osobama s invaliditetom i starijim osobama. Preko 80 milijuna ljudi u Europskoj Uniji žive s nekim oblikom invaliditeta, s time da se taj broj povećava i zbog starenja populacije⁴³. Pet država članica Europske unije (Njemačka, Francuska, Italija, Poljska i Španjolska) dijele oko 62,7 % svih osoba s

⁴⁰ Grbavac, V.; Tepeš, B.; Rotim F., Informacijska tehnološka revolucija na početku 21. stoljeća. //Društvena istraživanja 12, 5(2003), str. 848.

⁴¹https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf, pristupljeno 20.7.2021.

⁴² Direktiva 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, OJ L 151, 7.6.2019.

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=LEGISSUM:4403933>, pristupljeno 17. ožujka 2022.

invaliditetom u Europskoj uniji u dobi od 16 i više godina koje žive u privatnim kućanstvima (oko 55 milijuna)⁴⁴.

Sukladno izvješću Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o osobama s invaliditetom za 2022. godinu, u Republici Hrvatskoj živi 624.019 osoba s invaliditetom⁴⁵, što je značajno povećanje u odnosu na 2021. i 2019. godinu, kada je bilo evidentirano 586 153, odnosno 511 281 osoba s invaliditetom⁴⁶. Od ukupnog broja osoba s invaliditetom, a prema odredbama Zakona, najčešće vrste oštećenja su: višestruka oštećenja, oštećenja lokomotornog sustava te oštećenja drugih organa, a slijede ih psihološke bolesti. Osobe s invaliditetom izrazito su ranjivi dio populacije koji je kao takav izložen ne samo društvenoj, već i digitalnoj isključenosti. Kada govorimo o neprilagođenim digitalnim tehnološkim sadržajima, oni na području Republike Hrvatske najveću prepreku mogu predstavljati za osobe koje imaju poremećaj glasa, jezika i govora, za osobe koje imaju poremećaj vida, oštećenje sluha te za gluhoslijepe osobe. Dodatno, i neka lokomotorna oštećenja u velikoj mjeri mogu otežati korištenje digitalnih sadržaja. Osim realne barijere, osobe s invaliditetom nerijetko se susreću i s nerazumijevanjem okoline, što znači da postoje slučajevi kada poremećaji glasa budu krivo interpretirani kao pijanstvo, dok osobe s oštećenjima sluha imaju probleme s biciklistima jer ne mogu čuti kada traže da se pomaknu s kolnika. Upravo zbog takvih primjera nužno je pojačati svijest o postojanju osoba s invaliditetom, kao i društvenu senzibilnost u odnosu na njih. Međutim, jedan od negativnih pokazatelja volje države za punu društvenu integraciju je i popis stanovništva 2021. U Popisu iz 2001. godine, postavljalo se pitanje o postojanju nekog oblika invalidnosti, a u Popisu stanovništva 2011. godine, prvi se put postavljalo pitanje ima li osoba teškoća u obavljanju svakodnevnih aktivnosti zbog neke dugotrajne bolesti, invaliditeta ili starosti. U Popisu stanovništva 2021. nije bilo pitanja koja bi se odnosila na postojanje invaliditeta, tako da su trenutačno jedini podaci o ukupnom broju osoba s invaliditetom oni Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo⁴⁷.

⁴⁴ European comparative data on Europe 2020 and persons with disabilities, str 14., <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=24339&langId=en>, pristupljeno 18. ožujka 2022.

⁴⁵ https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/10/Izvjesce_o_osobama_s_invaliditetom_2022.pdf, pristupljeno 27.10.2023.

⁴⁶ https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2021/10/Invalid_2021.pdf, pristupljeno 15. ožujka 2022.

⁴⁷ Zbog propusta nenavođenja pitanja o postojanju invaliditeta reagirao je i Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, a osvrst na isto dan je i u Izvješću o radu za 2021.

Uzimajući u obzir napredak tehnologije, kao i činjenicu sve veće primjene umjetne inteligencije - proširenjem ljudske inteligencije korištenjem računala u svim sferama suvremenog društva (glasovno otvaranje ulaznih vrata, kućnih uređaja, otisci prstiju za ulazak u poslovne prostore ili zaštićena područja, odabir vizualnih algoritama za pristup sadržajima, pametni terminali u prodavaonicama operatora, poštanskim uredima, putničkim terminalima i slično), nameće se potreba da ta tehnologija bude pristupačna. Pristupačna tehnologija potrebna je ne samo radi osoba koje imaju neki oblik invaliditeta, već i radi olakšanog korištenja od strane osoba koje imaju smanjenu funkcionalnu sposobnost. Tako, primjerice, umirovljenik koji možda nema mogućnost shvatiti način kako funkcionira pametni terminal može uređaju uputiti glasovnu naredbu. Ukoliko je font slova teksta nepodržavajući, treba se omogućiti njegova prilagodba, a ako je podloga teksta neodgovarajuće boje, mora se omogućiti promjena boje koja korisniku jamči optimalnu čitkost.

Stoga, uzimajući u obzir prethodno rečeno, nije pretenciozno za zaključiti kako će gotovo polovica svjetske populacije u sljedećih trideset godina trebati pristupačnu informacijsku i komunikacijsku tehnologiju.

Globalno govoreći, nije dovoljno da osoba bude slobodna od presizanja drugih ljudi i zadiranja vlasti u domenu njene slobode. Za osobe s invaliditetom nije dovoljno da se društvo i država uzdrže od uplitanja u njihove živote, već je nužno da im aktivno pruže pomoć u ostvarenju kvalitetnog osobnog života i sudjelovanja u svim aspektima društvenog života kao što su rad i zapošljavanje, kultura, političko djelovanje, razonoda i drugi. Drugim riječima, potrebno je efektivno priznanje specifičnih potreba osoba s invaliditetom i osiguranje sredstava za njihovo zadovoljavanje. To nas dovodi do pojma ljudskih prava tzv. druge generacije. Dok se ljudska prava prve generacije zasnivaju na individualnoj slobodi, ova druga se zasnivaju na socijalnoj solidarnosti. Ona počivaju na načelu da svakome, unatoč osobnim, socijalnim i kulturnim razlikama, treba osigurati osnovne uvjete za dostojanstven život te na uvažavanju činjenice da zbog raznih društvenih i individualnih okolnosti nisu svi u mogućnosti sve to osigurati isključivo vlastitim snagama⁴⁸.

⁴⁸ Priručnik o prepoznavanju diskriminacije osoba s invaliditetom i mogućnostima zaštite njihovih prava, Hrvatski pravni centar, Društvo distrofičara Istre, „BUBAMARA“ Udruga osoba s invaliditetom Vinkovci i Društvo distrofičara, invalida cerebralne i dječje paralize i ostalih tjelesnih invalida Grada Varaždina, <https://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2013/08/PrirucnikzasuzbijanjeDiskriminacijeOSIfinal.pdf>, strana 5, pristupljeno 5. siječnja 2022.

1.4. Što je pristupačnost, a što digitalna inkluzija u suvremenom društvu?

Osobe s invaliditetom žele postati ravnopravnim članovima društva, što im tehnologija može djelomično omogućiti, otvarajući vrata koja sami nikada ne bi mogli dosegnuti⁴⁹. Osobe s kognitivnim smetnjama obično se suočavaju s preprekama u elektroničkoj komunikaciji, poput korištenja interneta i mobilnih telefona. Pristupačnost se može definirati na brojne načine. S obzirom na izričito spominjanje kognitivnih sposobnosti, definicija korištena u ovom radu promatra pristupačnost kao široki koncept koji uključuje sprečavanje i otklanjanje prepreka koje predstavljaju problem osobama s invaliditetom u korištenju proizvoda, usluga i infrastrukture.

Pristupačnost je temelj za uživanje svih prava i neovisan život unutar društvene zajednice. Ovisno o oštećenju s kojim se osoba nosi, različite su prepreke u okolini koje onemogućuju punu društvenu ravnopravnost pa su različiti i elementi pristupačnosti uz koje se te prepreke uklanjaju. Za osobe s fizičkim oštećenjem, odnosno one koje se zbog poteškoća u kretanju kreću uz pomoć pomagala, važna je arhitektonska pristupačnost; za osobe s osjetilnim i intelektualnim oštećenjima, važna je komunikacijska pristupačnost, odnosno dostupnost informacija u različitim oblicima kao što su Brailleovo pismo za slijepe, znakovni jezik za gluhe ili u oblicima jednostavnim za čitanje i razumijevanje za osobe s intelektualnim teškoćama, a osobe s psihosocijalnim oštećenjima su zbog svojih mentalnih teškoća suočene s društvenim preprekama i stigmom 'duševne bolesti' koje treba uklanjati borbom protiv predrasuda⁵⁰.

U okviru socijalnog društvenog modela⁵¹ javlja se model inkluzije. Inkluzija sama po sebi ne podrazumijeva izjednačavanje svih ljudi, nego uvažavanje različitosti svakog

⁴⁹ Livazović G., Primjena računalne tehnologije u odgoju i obrazovanju djece s posebnim potrebama, [Život i škola](#) Vol. LIV, No. 19, 2008, str. 85.

⁵⁰ Posebno izvješće Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom u svrhu podizanja razine svijesti o primjeni UN konvencije o pravima osoba s invaliditetom, Ured Pravobranitelja za osobe s invaliditetom, https://sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2019-01-18/080430/POSEBNO_IZVJESCE_POSI.pdf, pristupljeno 26.6.2020, 6 str

⁵¹ Socijalni društveni model javlja se 90-tih godina prošlog stoljeća te polazi od pretpostavke da su položaj osoba s invaliditetom i njihova diskriminacija društveno uvjetovane te da se stavovi moraju mijenjati stvarajući preduvjete u kojima će doći do interakcija osoba sa i bez invaliditeta.

pojedinka. U tome i jest njezina vrijednost, jer nam kroz razvoj opće tolerancije prema individualnim razlikama i potrebama omogućava širenje spoznaja, obogaćivanje iskustava i razvoj čovječnosti. Inkluzija svakom pojedincu pruža mogućnost odlučivanja o vlastitom životu i preuzimanja odgovornosti⁵². Digitalna inkluzija sastoji se u tome da se svim građanima na jednak način omogući pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama te ona predstavlja demokratizaciju tehnologije u cilju poboljšanja svakodnevice. Međutim, da bi digitalna inkluzija u potpunosti zaživjela, potrebno je ispunjenje određenih preduvjeta. To su: posjedovanje osobnog računala i/ili mobilnog uređaja, pristup internetu te digitalne vještine. Posjedovanje digitalnih vještina ulaznica je ne samo za skoro sva zanimanja, već i preduvjet pristupa informacijama i komuniciranju u suvremenom društvu. Što je veća razina naših digitalnih vještina, to je veća i mogućnost „konzumiranja“ digitalnih blagodati. U Europi, primjerice, prema podacima za 2023., 56 % stanovništva posjeduje osnovnu i višu razinu digitalne pismenosti, a taj broj godinama bilježi sve veći rast⁵³. Digitalne vještine ne znače samo osnovno i napredno korištenje tehnologijom, već i odgovornost da svojim djelovanjem u digitalnom okruženju zadržimo i promičemo iste vrijednosti koje negujemo i kada smo „offline“.

U točki 4. Programa vještina za Europu za održivu konkurentnost, socijalnu pravednost i otpornost (Program vještina EU)⁵⁴ navodi se kako do 2025. godine 230 milijuna odraslih osoba treba imati barem osnovne digitalne vještine, što obuhvaća 70 % odraslog stanovništva na području Europske unije. Važno je također istaknuti kako Program vještina EU ističe kako se digitalizacija ima provesti u skladu s odredbama Direktive o pristupačnosti⁵⁵.

Da bismo, dakle, uopće mogli uživati blagodati digitalizacije, prijeko je potreban pristup internetu. U Republici Hrvatskoj 86 % kućanstava ima pristup internetu, a to je malo manje od

⁵² Cvetko, J., Gudelj, M., Hrgovan, L. Diskrepancija Vol. 1, No. 1, Klub studenata sociologije Diskrepancija, Zagreb, 2000, str. 3.

⁵³ Eurostat, Data browser, <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20231215-3>, pristupljeno 1. listopada 2021.

⁵⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0274>, SL C 10, pristupljeno 18. ožujka 2022.

⁵⁵ Program vještina za Europu za održivu konkurentnost, socijalnu pravednost i otpornost COM(2020) 274, 1.7. 2020. ističe kako dvostruka zelena i digitalna tranzicija mijenja način na koji živimo, radimo i komuniciramo. Očekuje se da će prelazak EU-a na resursno učinkovito, kružno, digitalizirano i klimatski neutralno gospodarstvo te široka primjena umjetne inteligencije i robotike stvoriti nova radna mjesta, dok će se druga radna mjesta promijeniti ili čak nestati.

92 % koliko je prosjek Europske unije za 2021. godinu⁵⁶. Od 86 % kućanstava koji ima pristup internetu, prema podacima Eurostata, 81 % se služi internetom. Logika je, stoga, jasna: države trebaju omogućiti pristup internetu što većem broju kućanstava kako bi se njegovi članovi njime koristili. Tako je pristup internetu jamac da će digitalna inkluzija doživjeti svoju puninu. Stjecanje digitalnih vještina prenosi se putem besplatnih webinarima i praktičnih radionica, stručnih članaka, YouTube streamova, s mlađih na starije i slično, ali povećanje postotka pristupa internetu i aktiviranje interesa operatora da ulaganja provode i na područjima gdje je komercijalni interes slab, zadaća je prije svega države.

Osobe s invaliditetom također su predmetom vladinih/europskih programa⁵⁷ jer tehnologija mora biti prilagođena i njihovim potrebama. Štoviše, informacijske tehnologije mogu biti izvrstan obrazovni alat za one koji pate od oštećenja sluha ili vida, ali imaju za cilj poticanje samoostvarenja te povećanja šansi u pronalaženju posla, što je za osobe s invaliditetom od presudne važnosti. Prema podacima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, na dan 30. lipnja 2021. godine evidentirane su 126.232 nezaposlene osobe, od kojih 5.985 osoba s invaliditetom, što čini udio od 4,7 %⁵⁸. Sve to vodi većoj stopi siromaštva i socijalne isključenosti osoba s invaliditetom, a s druge strane, financijski opterećuje državu zbog većeg izdvajanja za socijalnu pomoć. Pozitivni trend ipak postoji, s obzirom je u 2022. zaposleno 3.065 osoba s invaliditetom, što je 11,9% više nego u 2021.⁵⁹ Sukladno polugodišnjem Izvješću o aktivnostima Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje u području zapošljavanja osoba s invaliditetom u razdoblju od 1. siječnja do 30. lipnja 2023. zaposleno je 1.986 osoba s invaliditetom.⁶⁰

U sljedećih deset godina 1,2 milijarde zaposlenika diljem svijeta bit će pogođeno prilagodbom tehnologija automatizacije i umjetne inteligencije. Devet od deset poslova zahtijevat će digitalne vještine, no danas 44 % građana EU u dobi od 16 do 74 godine nema čak ni osnovne vještine informacijske tehnologije⁶¹. Uklanjanje digitalnog jaza preduvjet je obavljanja poslova

⁵⁶ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00134/default/table?lang=en>, pristupljeno 17. ožujka 2022.

⁵⁷ Primjerice Civil Society Facility and Media Programme

⁵⁸ <https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2021/>, pristupljeno 4. travnja 2022.

⁵⁹ <https://www.hzz.hr/app/uploads/2023/04/Izvjesce-o-aktivnostima-HZZ-a-u-radu-s-OSI-za-2022.pdf>, pristupljeno 5.11.2023.

⁶⁰ Izvješće Hrvatskog zavoda za zapošljavanje o broju zaposlenih osoba s invaliditetom, <https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2023/>, pristupljeno 27.1.2024.

⁶¹ Godišnji sastanak Svjetskog ekonomskog foruma, <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/>, pristupljeno 21.4.2023.

suvremenog društva, a uklanjanje digitalnog jaza u odnosu na osobe s invaliditetom ključno je za njihovu mogućnost samostalnog financijskog života.

Tehnološka rješenja koja olakšavaju i poboljšavaju život osoba s invaliditetom nisu novost, ali nisu sve države jednako zainteresirane u pružanju državne pomoći pri nabavljanju asistivne tehnologije. Asistivna tehnologija podrazumijeva svaki proizvod, dio opreme ili sustav, bez obzira upotrebljava li se u izvornom obliku, modificiran ili prilagođen, koji se koristi da bi se povećale, održale ili poboljšale funkcionalne mogućnosti osoba s invaliditetom⁶². Ako države ne koordiniraju nabavke asistivne tehnologije, već ih „prepuste“ osobama s invaliditetom, odnosno njihovim obiteljima, to smanjuje mogućnost optimalnog izbora prilagođenih uređaja po prihvatljivim cijenama. U takvim situacijama cijena asistivnih tehnologija predstavlja prepreku ostvarenju samostalnog života i zapošljavanja osoba s invaliditetom. Stupanj ekonomskog blagostanja će stoga imati presudan utjecaj na mogućnost digitalne inkluzije.

Vijeće Europske unije usvojilo je 19. lipnja 2019. zaključke o budućnosti visoko digitalizirane Europe nakon 2020. godine⁶³ s ciljem poticanja digitalne i gospodarske konkurentnosti u cijeloj Uniji i digitalne kohezije. U zaključcima se ističu glavni prioriteti i izazovi za snažnu, konkurentnu, inovativnu i visoko digitaliziranu Europu. Odnose se na sljedeća područja: podupiranje inovacija i poticanje ključnih europskih digitalnih tehnologija, poštivanje etičkih načela i vrijednosti u umjetnoj inteligenciji, jačanje kapaciteta Europske Unije u području kibernetičke sigurnosti, poboljšanje e-vještina te razvoj gigabitnog društva, uključujući 5G. Istim se aktom naglašava i potreba za povećanjem broja žena u sektoru elektroničkih komunikacija i omogućavanje svim ranjivim skupinama da iskoriste prednosti digitalizacije tako da nitko ne bude izostavljen⁶⁴. I dok je naglašavanje žena usmjereno izjednačavanju po rodnoj pripadnosti, izdvajanje termina ranjivih skupina (osobe s invaliditetom, djeca), po načelu ljudski orijentiranog društva i cjeloživotnog učenja, ključno je za osiguranje potpune digitalne kohezije.

⁶² Asistivna tehnologija za kvalitetniji i aktivniji život osoba s invaliditetom.

<https://zimo.dnevnik.hr/clanak/ataac-asistivna-tehnologija-za-kvalitetniji-i-aktivniji-zivot-osoba-s-invaliditetom--489336.html>, pristupljeno 21.4.2023.

⁶³ Zaključci Vijeća o oblikovanju digitalne budućnosti Europe (2020/C 202 I/01), [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XG0616\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XG0616(01)&from=EN), pristupljeno 3.5.2022.

⁶⁴ <https://www.consilium.europa.eu/hr/policies/digital-single-market/>, pristupljeno 3.5.2022.

U tom kontekstu, bitna je i izjava tadašnjeg predsjednika Vijeća Europske unije, Alexandru Petrescu, rumunjskog ministra komunikacija i informacijskog društva, koji je prilikom donošenja Zaključaka o budućnosti visoko digitalizirane Europe nakon 2020. godine izjavio sljedeće: „U digitalnoj politici Europske unije mora se zadržati etička i ljudska dimenzija. Trebali bi izbjegavati svu nepotrebnu birokraciju kojom bi se ometale inovacije. Svi Europljani i Europljanke te sva europska poduzeća, bez obzira na njihovu veličinu ili lokaciju, trebali bi imati koristi od digitalizacije“⁶⁵.

Usporedno, sve više na značaju dobivaju usluge telekomunikacijskog releja. Usluga telekomunikacijskog releja, poznata i kao TRS, relejna ili internetska relejna usluga, usluga je koja omogućuje osobama koje su gluhe, gluhonijeme ili imaju govorni poremećaj da upućuju pozive standardnim telefonskim korisnicima putem tipkovnice ili pomoćnog uređaja. Korisnicima znakovnog jezika tako se omogućava korištenje prevoditelja znakovnog jezika na daljinu, a kada korištenje usluge prevoditelja/tumača na licu mjesta nije dostupno, ova usluga pruža rješenje u obliku usluga videotumačenja/prevođenja pomoću interneta. Izvorno su relejne usluge dizajnirane za povezivanje putem teleteksta ili drugog pomoćnog telefonskog uređaja, međutim, usluge se postupno proširuju i uključuju gotovo bilo koju tehnologiju koja podržava tekst u stvarnom vremenu, kao što su osobno računalo, prijenosno računalo, mobilni telefon i mnogi drugi uređaji. Prvi TRS izumio je gluhi znanstvenik Robert Weitbrecht 1964. godine, a prva konekcija uspostavljena je 1974. godine⁶⁶. Primjer relejne usluge u Republici Hrvatskoj je Slavica Web VRI⁶⁷ nazvane u čast gluhe hrvatske umjetnice Slave Raškaj.

Općenito govoreći, cilj je relejne usluge gluhim osobama pružiti bolje mogućnosti elektroničkih komunikacijskih usluga, omogućavajući im da koriste znakovni jezik s posrednikom pri komunikaciji s osobama koje nemaju problema sa sluhom i ne koriste znakovni jezik. Pozivi se mogu obavljati gotovo bilo gdje u svijetu, 24 sata dnevno, 365 dana

⁶⁵ <https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2019/06/07/post-2020-digital-policy-council-adopts-conclusions/>, pristupljeno 1.4.2022.

⁶⁶ <https://deafhistory.eu/index.php/component/zoo/item/1960-s-invention-of-the-text-telephone-tty>, pristupljeno 28.10.2023.

⁶⁷ Slavica Web VRI je platforma za prevođenje/tumačenje na hrvatski znakovni jezik na daljinu kada korištenje usluge prevoditelja/tumača na licu mjesta nije dostupno, Slavica Web VRI pruža rješenje u obliku usluga videotumačenja/prevođenja pomoću interneta. Može se koristiti za privatne online pozive, komunikaciju u bolnicama ili liječničkim ordinacijama, razgovore u ustanovama za zaštitu mentalnog zdravlja te u različitim drugim okruženjima i situacijama. <https://slavica.com.hr/>, pristupljeno 3.4.2022.

u godini bez ograničenja broja, dužine ili vrste poziva. Svi su pozivi strogo povjerljivi i nema pohranjenih podataka o bilo kakvim prethodnim razgovorima.

Osim termina pristupačnosti i digitalne pismenosti, Europska komisija sve više koristi širi pojam od digitalne pismenosti i naziva ga digitalnom kompetencijom, čiji je temelj digitalna pismenost⁶⁸. Pod digitalnom kompetencijom, u skladu s Europskim okvirom ključnih kompetencija iz 2006. godine, podrazumijevaju se ključne sposobnosti za dugoročno učenje uz posjedovanje sposobnosti za pouzdanu i kritičku upotrebu elektronskih medija za posao, odmor i komunikaciju. Važnost digitalne pismenosti, a pogotovo digitalne kompetencije, još je više apostrofirana u doba pandemije koja ostavlja snažan trag na način poslovanja, s obzirom da digitalizacija postaje neizostavan aspekt gotovo svakog poslovanja i pristupa potrošaču, a digitalna rješenja preduvjet poslovnog opstanka.

Potrebno je spomenuti i negativne konotacije vezane uz pojam osoba s invaliditetom, a koje se odnose na korištenje termina „ableizam“. Po svojoj definiciji, ableizam predstavlja diskriminaciju u odnosu na osobe s invaliditetom smatrajući ih inferiornijima u usporedbi s ostalima.

Kuppers definira ableizam kao koncept koji obuhvaća društvenu devalvaciju osoba s invaliditetom, a riječ se koristi na sličan način kao i riječi rasist, homofob ili ženomrzac. Uzimajući u obzir različite definicije invaliditeta i osoba s invaliditetom, potrebno je naglasiti da su razne vrste bolesti također oblik smanjene ili potpune nesposobnosti za obavljanje uobičajenih aktivnosti pa invaliditet treba promatrati kroz prizmu trajnog stanja. Štoviše, mora se imati na umu da će svaka osoba, prije ili kasnije, u određenoj fazi života doživjeti neke vrste operativnih poteškoća i smanjene sposobnosti.⁶⁹

⁶⁸Europska komisija (EK) je 2013. godine objavila Dig-Comp (A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe), kao okvir za razvoj i razumijevanje digitalne kompetencije u Europi i za strateško planiranje razvoja u ovom području.

⁶⁹Kuppers, P. *Studying Disability Arts and Culture: An Introduction*. New York: Palgrave Macmillan, 2014., str. 24.

2. Pravni okvir zaštite i promicanja prava osoba s invaliditetom

2.1. Ustav RH, akti Europske Unije i međunarodni akti

2.1.1. Ustav RH

Ustav Republike Hrvatske⁷⁰ ističe kako država posvećuje posebnu skrb zaštiti osoba s invaliditetom i njihovu uključivanju u društveni život te izravno jamči posebnu skrb države u zaštiti osoba s invaliditetom i njihovu uključivanju u društveni život, a primjenom općih načela utvrđuje pravo na jednakost življenja kroz donošenje posebnih zakona. Navodi kako tjelesno i duševno zapušteno dijete ima pravo na osobitu njegu, obrazovanje i skrb te da općenito mladež, majke i invalidne sobe imaju pravo na osobitu zaštitu na radu⁷¹.

2.1.2. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom kao temeljni pravni akt afirmacije instituta pristupačnosti

Opća skupština Ujedinjenih Naroda usvojila je Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom 13. prosinca 2006. godine, a Republika Hrvatska ju je potpisala 30. ožujka 2007. godine. Sabor Republike Hrvatske ratificirao je Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom 1. lipnja 2007. godine Zakonom o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom⁷². Konvencija o pravima osoba s invaliditetom prvi je međunarodni dokument o ljudskim pravima usvojen u 21. stoljeću, a njezina bi primjena konačno trebala omogućiti da najveća manjinska skupina na svijetu bude vidljiva i prepoznata kao ravnopravan član društva⁷³.

⁷⁰ Ustav Republike Hrvatske „Narodne novine“, br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14.

⁷¹ Članak 58. i 65. Ustava Republike Hrvatske

⁷² Zakonom o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom „Narodne novine“, br. 6/2007.

⁷³ Škorić M., Utjecaj Konvencije o pravima osoba s invaliditetom., Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, v. 38, br. 3, 2017., str. 1027-1056

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom težište je odgovornosti za umanjivanje prepreka pristupačnosti iz okoline prenijela na državu potpisnicu (odnosno njezina tijela i institucije), a na pitanje osoba s invaliditetom gleda se kao na pitanje ljudskih prava, dakle ne osobni problem pojedinca, nego dio ljudske različitosti. Stoga je Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, kao sastavni dio našeg pravnog sustava, obvezala Republiku Hrvatsku da cjelokupno zakonodavstvo i praksu uskladi s njezinim načelima.

Svrha je Konvencije o pravima osoba s invaliditetom promicanje, zaštita i osiguravanje punog i ravnopravnog uživanja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda svih osoba s invaliditetom i promicanje poštivanja njihovog dostojanstva.

Shvaćanje invaliditeta koje Konvencija o pravima osoba s invaliditetom promiče je revolucionarno. Naime, ona naglašava da je društvo to koje oštećenje osobe pretvara u invaliditet i da je invaliditet „patologija društva“, odnosno rezultat neuspjeha društava da uključe sve osobe i da prihvate razlike među pojedincima⁷⁴. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom u članku 2. nabraja i čitav niz prava koja se moraju poštivati, sredstva za osiguranje pristupačnosti, ali i novi termin razumne prilagodbe koju definira kao: „potrebnu i odgovarajuću prilagodbu i podešavanja, koja ne predstavljaju neproporcionalno ili neprimjereno opterećenje, da bi se u pojedinačnom slučaju, tamo gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo uživanje ili korištenje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na izjednačenoj osnovi s drugima“.

Često se pojam osoba s invaliditetom koristi samo u odnosu na osobe s fizičkim i senzoričkim oštećenjima. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom jasno navodi da se osobama s invaliditetom smatraju i osobe s intelektualnim oštećenjima i osobe s mentalnim ili psihosocijalnim oštećenjem (osobe s duševnim smetnjama, psihičkim bolestima ili problemima mentalnog zdravlja)⁷⁵.

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom u članku 33. također predviđa provedbeno praćenje na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Na nacionalnoj razini provođenje Konvencije

⁷⁴ Navanethem Pillay, visoki povjerenik za ljudska prava Ujedinjenih naroda, https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2017/01/Pokazatelji_RH_EU.pdf, str. 43., pristupljeno 10.2.2022.

⁷⁵ Pojmovnik, Ured pravobranitelja za osobe s invaliditetom, <https://posi.hr/pojmovnik/>, pristupljeno 19.4.2020.

prati Ured pravobranitelja za osobe s invaliditetom, dok na međunarodnoj razini provedbu Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, sukladno članku 34., prati Odbor za prava osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda.

2.1.2.1. Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine i Akcijski plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine

Vlada Republike Hrvatske na sjednici održanoj 23. prosinca 2021. godine donijela je odluku o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine (dalje u tekstu: Nacionalni plan za osobe s invaliditetom) i Akcijskog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2024. godine⁷⁶. Nacionalni plan za osobe s invaliditetom predstavlja strateški dokument kojim se u Republici Hrvatskoj usmjerava provedba politike prema osobama s invaliditetom, a na taj način djeluje i kao provedbeni dokument Konvencije o pravima osoba s invaliditetom. Njime se obuhvaća niz područja relevantnih za afirmaciju prava osoba s invaliditetom, poput prava na pravnu zaštitu, odgoj i obrazovanje, pristupačnost građevinama, a za svako područje određuje se državno tijelo koje je nositelj aktivnosti i više tijela koji su sunositelji.⁷⁷

2.1.3. Regulatorni okvir elektroničkih komunikacija do 2022. godine

Regulatorni okvir za elektroničke komunikacije Europske unije sastojao se od nekoliko direktiva i uredbi usvojenih u razdoblju od 2002. do 2012. godine. Prvobitni regulatorni okvir bio je fokusiran na harmonizaciju regulacije nacionalnih tržišta i to zbog ostvarivanja načela

⁷⁶ Odluka o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. „Narodne novine“, br 143/2021.

⁷⁷ HAKOM je u razdoblju od 2017. do 2020. bio sunositelj aktivnosti koje obuhvaćaju potrebu da se komunikacijski sustavi, e-usluge i informacijski sadržaji javne vlasti učine pristupačnijim osobama s invaliditetom uz pomoć novih tehnologija, da se javne službe potakne na upotrebu većeg broja e-usluga putem projekta e-Građani te javnih tijela na informiranje i komuniciranje s građanima u obliku koji je prihvatljiv osobama s invaliditetom, ali i kontinuirano senzibiliziranje zaposlenih u informatičkim sustavima javnih ustanova u svrhu razumijevanja potreba i kvalitetnijeg pružanja usluga osobama s invaliditetom.

zajedničkog tržišta Unije. Direktive usvojene 2002. godine bile su: Direktiva 2002/21/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (dalje u tekstu: Okvirna direktiva)⁷⁸, Direktiva 2002/19/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme (dalje u tekstu: Direktiva o pristupu)⁷⁹, Direktiva 2002/20/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Direktiva o ovlaštenju)⁸⁰, Direktiva 2002/22/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (dalje u tekstu: Direktiva o univerzalnoj usluzi)⁸¹ i Direktiva 2002/58/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (dalje u tekstu: Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama)⁸². Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama prvi je put izmijenjena 2006. godine, a sve navedene direktive zajedno izmijenjene su 2009. godine, dok je Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama dodatno izmijenjena Direktivom 2004/38/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o pravu građana Unije i članova njihovih obitelji na slobodno kretanje i boravište na području države članice, kojom se izmjenjuje Uredba (EEZ) br. 1612/68 i stavljaju izvan snage direktive 64/221/EEZ, 68/360/EEZ, 72/194/EEZ, 73/148/EEZ, 75/34/EEZ, 75/35/EEZ, 90/364/EEZ, 90/365/EEZ i 93/96/EEZ (dalje u tekstu: Direktiva o pravima građana)⁸³.

Uredba o roamingu (EU) br. 531/2012 u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama (dalje u tekstu: Uredba o roamingu)⁸⁴ usvojena je 2012. godine. Cilj Uredbe o roamingu bila je uspostava zajedničkih pravila za zaštitu jednakog i nediskriminirajućeg postupanja s

⁷⁸ Direktiva 2002/21/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, SL L 108, 24. 4. 2002.

⁷⁹ Direktiva 2002/19/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme, SL L 108, 24. 4. 2002.

⁸⁰ Direktiva 2002/20/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, SL L 108, 24. 4. 2002.

⁸¹ Direktiva 2002/22/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama SL L 337, 18. 12. 2009.

⁸² Direktiva 2002/58/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija SL L 201, 31. 7. 2002.

⁸³ Direktiva 2004/38/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o pravu građana Unije i članova njihovih obitelji na slobodno kretanje i boravište na području države članice, kojom se izmjenjuje Uredba (EEZ) br. 1612/68 i stavljaju izvan snage direktive 64/221/EEZ, 68/360/EEZ, 72/194/EEZ, 73/148/EEZ, 75/34/EEZ, 75/35/EEZ, 90/364/EEZ, 90/365/EEZ i 93/96/EEZ, SL L 158/77, 30.4.2004.

⁸⁴ Uredba o roamingu (EU) br. 531/2012 u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama SL L 172/10, 13.06.2012.

internetskim prometom u odnosu na korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga. Tako su operatori kao davatelji usluga pristupa internetu dužni u cjelokupnom prometu postupati jednako, bez diskriminacije, ograničavanja ili ometanja, neovisno o pošiljatelju ili primatelju, sadržaju, aplikaciji ili usluzi te terminalnoj opremi. Opravdane mjere upravljanja prometom koje primjenjuju davatelji usluga pristupa internetu trebale bi biti transparentne, nediskriminirajuće i proporcionalne te se ne bi trebale temeljiti na poslovnim interesima.

Nekadašnjim Zakonom o telekomunikacijama⁸⁵ bila su uređena pitanja telekomunikacija, radija, televizije i kableske televizije, kao i odnosi između davatelja i korisnika telekomunikacijskih usluga. Zakon o telekomunikacijama je regulirao osnivanje Vijeća za telekomunikacije kao pravne osobe i neovisnog regulatora koji osniva Republika Hrvatska, a izradu akata koje je donosilo Vijeće za telekomunikacije u obavljanju javnih ovlasti obavljao je Hrvatski zavod za telekomunikacije čiji je osnivač također bila Republika Hrvatska. U Zakon o telekomunikacijama iz 2003. godine⁸⁶ bio je ugrađen dio koji se odnosi na osnivanje i rad nacionalnog regulatornog tijela u telekomunikacijama – Hrvatske agencije za telekomunikacije (dalje u tekstu: HAT) te ostvarivanje načela i ciljeva regulacije telekomunikacijskog tržišta⁸⁷.

U cilju provođenja zakonodavne mjeru iz Nacionalnog programa Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji za 2008. godinu, kojom se hrvatsko zakonodavstvo usklađivalo s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, donesen je Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK)⁸⁸. HAT-u se tako 1. srpnja 2008. godine pripojilo Vijeće za poštanske usluge te je nastala nova pravna osoba - Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije sa sadašnjim skraćenim nazivom HAKOM.

Također, Hrvatski sabor donio je 2014. godine Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZID ZEK 2014.)⁸⁹ te novi Zakon o regulaciji

⁸⁵ Zakon o telekomunikacijama „Narodne novine“, br. 76/99, 128/99, 68/01 i 109/01

⁸⁶ Zakon o telekomunikacijama „Narodne novine“, br. 122/2003

⁸⁷ Zakon o telekomunikacijama mijenjan je i dopunjavan tri puta, i to Uredbom o dopuni Zakona o telekomunikacijama („Narodne novine“, br. 177/03.), koju je Vlada Republike Hrvatske donijela 6.11.2003., Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama („Narodne novine“, br. 60/04.), koji je stupio je na snagu 12.5.2004., te Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama („Narodne novine“, br. 70/05.) koji je stupio na snagu 16.6.2005.

⁸⁸ Zakon o elektroničkim komunikacijama „Narodne novine“, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17

⁸⁹ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama „Narodne novine“, br 71/14

tržišta željezničkih usluga⁹⁰, čime je Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga pripojena HAKOM-u na način da je ustrojeno jedinstveno nacionalno regulatorno tijelo za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, tržišta poštanskih usluga i tržišta željezničkih usluga – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti koja je zbog prepoznatljivosti zadržala dotadašnju skraćenicu naziva - HAKOM. Nastavljeno je tako usklađivanje hrvatskoga zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije na području elektroničkih komunikacija ponajprije u pogledu institucionalnog jačanja, osiguranja neovisnosti i samostalnosti te djelotvornog ostvarivanja HAKOM-a kao nacionalnog regulatornog tijela. Pripajanje Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga HAKOM-u dovelo je do objedinjavanja poslovanja i smanjenja troškova regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga, kroz prizmu zajedničke ex-ante regulacije predmetnih tržišta. Ex-ante regulacija podrazumijeva vrlo jednostavan i vrlo rigorozan sustav dodjele SMP (eng *Significant Market Power*) statusa⁹¹, a kada je jednom utvrđeno da trgovačko društvo ima status operatora sa značajnom tržišnom snagom⁹² (što kod najvećeg broja bivših monopolista nije bio nikakav problem utvrditi), ono je automatski bilo podložno nametanju regulatornih obveza, bez obzira je li koristio svoj tržišni položaj za unazađivanje konkurencije ili nije. Dakle, ovakav sustav nastoji preduhitriti moguće antikompetitivno djelovanje operatora sa značajnom tržišnom snagom unaprijed, prije nego što je ono nastalo. Trgovačko društvo koje bi moglo svojim jakim položajem ugroziti tržišno natjecanje, automatski je podložno regulaciji⁹³. Međutim, cilj je postupno smanjiti broj ex-ante regulacije te osigurati da se područje elektroničkih komunikacija uređuje samo pravom tržišnog natjecanja.

Također, u ZIDZEK 2014. bili su ugrađeni dijelovi Direktive o univerzalnoj usluzi koji se odnose na opseg osnovne (univerzalne) usluge, uključujući dostupnost osnovne univerzalne usluge, pristup krajnjih korisnika popisu pretplatnika i službama davanja obavijesti, postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim i dostupnim mjestima, besplatno pozivanje hitnih službi, kao i dostupnost univerzalne usluge korisnicima s posebnim potrebama, odnosno korisnicima s invaliditetom.

⁹⁰ Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga „Narodne novine“, br. 104/17

⁹¹ Označava operatora na telekomunikacijskom tržištu za kojeg je utvrđeno da ima značajnu tržišnu snagu na relevantnom tržištu, bilo da djeluje pojedinačno ili zajedno s drugima. Ima položaj ekvivalentan dominaciji, odnosno položaj ekonomske snage koji mu daje moć da se ponaša u značajnoj mjeri neovisno o konkurenciji.

⁹² Operator sa značajnom tržišnom snagom kojim se određuju regulatorne obveze temeljem provedene analize tržišta i u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama

⁹³ Sabolić D., Tržišna snaga u telekomunikacijama, Kigen d.o.o. Zagreb, 2007., str 50-51

Dodatno su ugrađeni dijelovi koji se odnose na sigurnost telekomunikacijske mreže, tajnost telekomunikacijskih priopćenja, čuvanje i uvjete korištenja podataka o telekomunikacijskom prometu, prikaz i prikrivanje pozivajućeg broja i s njim povezanog broja, iznimke u prikazu pozivajućeg broja, podatke o lokaciji bez podataka o telekomunikacijskom prometu te neželjena telekomunikacijska priopćenja.

2.1.4. Novi regulatorni okvir za elektroničke komunikacije

Početkom lipnja 2018. godine, Europski parlament i Vijeće postigli su dogovor o tekstu Direktive (EU) 2018/1972 Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (dalje u tekstu: Europski zakonik)⁹⁴. Europski zakonik predstavlja novi europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije kao dio strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, što za posljedicu ima prilagodbu odredbi zakona usvojenih 2009. godine u okviru paketa telekomunikacija. Europski zakonik sastoji se od horizontalne preinake četiriju postojećih direktiva (Okvirna direktiva, Direktiva o ovlaštenju, Direktiva o pristupu i Direktiva o univerzalnoj usluzi) i njihovim spajanjem u jednu direktivu.

Cilj jedinstvenog digitalnog tržišta u osnovi je uklanjanje nacionalnih prepreka za transakcije koje se odvijaju preko interneta. Jedinstveno digitalno tržište temelji se na ideji zajedničkog tržišta čiji je cilj ukloniti trgovinske prepreke između država članica radi povećanja gospodarskog blagostanja i ostvarenja „sve tješnje povezane unije između naroda Europe” koja je potom razvijena u ideju unutarnjeg tržišta definiranog kao „područje bez unutarnjih granica na kojem se osigurava slobodno kretanje robe, osoba, usluga i kapitala”⁹⁵. Nakon Lisabonske strategije⁹⁶ donesena je strategija Europa 2020. u okviru koje je uvedena Digitalna agenda za

⁹⁴Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija, SL L 321/36, 17.12.2018.

⁹⁵ <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/43/sveprisutno-jedinstveno-digitalno-trziste>, pristupljeno 18.4.2023.

⁹⁶ Europsko vijeće održalo je 23. i 24. ožujka 2000. sastanak u Lisabonu kako bi dogovorilo novi strateški cilj za EU radi jačanja zapošljavanja, ekonomske reforme i socijalne kohezije kao dijela gospodarstva temeljenog na znanju- Lisabonsku strategiju. Cilj Lisabonske strategije bio je da EU postane najkonkurentnije i najdinamičnije gospodarstvo na svijetu, utemeljeno na znanju i sposobno za održivi gospodarski rast s brojnijim i boljim radnim mjestima i većom socijalnom kohezijom. Do 2010. godine većina ciljeva Lisabonske strategije nije postignuta. https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm, pristupljeno 23.4.2023.

Europu⁹⁷ kao jedna od sedam vodećih inicijativa, čime se prepoznaje ključna uloga uporabe informacijskih i komunikacijskih tehnologija koja je biti potrebna kako bi Europska unija ostvarila svoje ciljeve utvrđene za 2020. godinu. Europska Komisija u svojoj je strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta kao prioritet prepoznala jedinstveno digitalno tržište⁹⁸.

Dakle, Europski zakonik i Uredba o Tijelu europskih regulatora za elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: BEREC)⁹⁹ stupili su na snagu u prosincu 2018., a Europski zakonik se u nacionalne propise morao transponirati do 21. prosinca 2020. godine, dok Uredba o BEREC-u ima različite rokove primjene. Približavanje sektora telekomunikacija, medija i informatičke tehnologije podrazumijeva da bi sve elektroničke komunikacijske mreže i usluge trebalo u najvećoj mogućoj mjeri obuhvatiti jedinstvenim Europskim zakonikom uspostavljenim jedinstvenom direktivom, uz iznimku područja koja se bolje uređuju izravno primjenjivim pravilima koja se utvrđuju uredbama¹⁰⁰.

Iako je donošenje Europskog zakonika pokrenuto upravo kako bi se omogućila brža i usklađenija dodjela radiofrekvencijskog spektra za elektroničke komunikacijske usluge i kako bi se osigurao pravni okvir koji će olakšati uvođenje 5G usluga, njime se „osuvremenilo“ i pravno uređenje drugih zakonskih pojmova elektroničkih komunikacija. Europski je zakonik tako nastavak puta kojim Europska unija nastoji ostvariti što bolje uvjete elektroničkih komunikacijskih usluga za sve europske građane te jednaka prava svim potrošačima. Konkretno, to bi značilo da će krajnji korisnik usluga u Republici Hrvatskoj imati jednaka prava kao i onaj u Njemačkoj ili Austriji. Države članice, svaka zasebno, nisu mogle propisivati niti strože, a niti blaže mjere od onih propisanih na razini EU-a. Novi regulatorni okvir Europske unije tako se sve više usredotočuje na zaštitu krajnjih korisnika, a posebno se ističe transparentnost i pružanje korisnicima svih informacija potrebnih za korištenje proizvoda i

⁹⁷ Digitalna agenda za Europu, COM/2010/0245, 19.5.2010., <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:52010DC0245>, pristupljeno 23.4.2023.

⁹⁸ <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/43/sveprisutno-jedinstveno-digitalno-trziste>, pristupljeno 2.7.2021.

⁹⁹ Uredba (EU) 2018/1971 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o osnivanju Tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC-The Body of European Regulators for Electronic Communications) donesena kako bi se dodatno doprinijelo razvoju unutarnjeg tržišta elektroničkih komunikacija diljem Unije i promicao pristup mrežama vrlo velikoga kapaciteta te njihovoj upotrebi, promicanju tržišnog natjecanja u području pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža, usluga i povezane opreme te promicanju interesa građana Unije, ojačanom ulogom BEREC-a.

¹⁰⁰ Točka 7. preambule Europskog zakonika

usluga koje se nude na tržištu. Njime se također, u odnosu na paket Direktiva iz 2009. godine¹⁰¹, dodatno poboljšava pristup osoba s invaliditetom elektroničkim komunikacijama¹⁰².

Europski zakonik ne obuhvaća sadržaj elektroničkih komunikacijskih usluga, ali se njime krajnjim korisnicima povećava razina zaštite elektroničkih komunikacijskih usluga pa će primjerice biti olakšan prelazak od jednog operatora, odnosno pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga, drugome. Ipak, unatoč širokoj rasprostranjenosti uporabe elektroničkih komunikacijskih usluga, još uvijek niti jedno državno tijelo nije nadležno za regulaciju sadržaja na internetu. Tijekom godina, doduše, uređivali su se pojedini aspekti sadržaja i to putem Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka).¹⁰³ Osim toga, Europska Komisija je 11. svibnja 2022. godine objavila prijedlog Uredbe o utvrđivanju pravila za sprječavanje i suzbijanje seksualnog zlostavljanja djece¹⁰⁴ uz koji je objavljena i nova Europska strategija za bolji internet za djecu (BIK – *Better Internet for Kids*). Prijedlog uredbe predviđa obveze pružatelja usluga za otkrivanje, prijavljivanje, uklanjanje i blokiranje sadržaja koji se odnosi na seksualno iskorištavanje djece, bez obzira na tehnologiju koja se pritom koristi za pristup internetskom prostoru. Ovim zakonodavnim aktom predložena je i uspostava nezavisnog Europskog centra za sprječavanje i suzbijanje seksualnog iskorištavanja djece (u daljnjem tekstu: EU Centar) koji će surađivati s Europolom i državama članicama. Pružatelji usluga morat će procijeniti i smanjiti rizik od zloupotrebe svojih usluga, a mjere koje se poduzimaju moraju biti razmjerne tom riziku te će podlijevati strogim uvjetima i zaštitnim mehanizmima. Cilj prijedloga je poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta uvođenjem jasnih, ujednačenih i uravnoteženih pravila EU-a, posebice kroz pojašnjenje uloge i odgovornosti pružatelja internetskih usluga. Slično kao i za Uredbu o sprječavanju širenja terorističkih sadržaja na internetu (tzv. TCO Uredba)¹⁰⁵, pravna osnova za donošenje ovog akta

¹⁰¹ Okvirna Direktiva, Direktiva o pristupu, Direktiva o ovlaštenju. Direktiva o univerzalnoj usluzi

¹⁰² Europski zakonik pojam osoba s invaliditetom spominje više desetaka puta te je pojam koji prožima cijeli tekst, a što dovoljno govori o njegovoj važnosti i potrebi da se afirmacija jednakih prava provede u punom opsegu. Više o odredbama pristupačnosti Europskog Zakonika navodi se u okviru izlaganja u sklopu poglavlja 2.2.2.

¹⁰³ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ SL L 119/1, 4.5.2016

¹⁰⁴ Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju pravila za sprečavanje i suzbijanje seksualnog zlostavljanja djece, COM/2022/209 final, 11.5.2022.

¹⁰⁵ Uredba o sprječavanju širenja terorističkih sadržaja na internetu SL L 172/79, 17. 5. 2021.

je čl. 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) kojim se propisuju mjere za usklađivanje odredaba zakona ili drugih propisa u državama članicama čiji je cilj uspostava i funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Nacionalna koordinacijska tijela će od nadležnih institucija zatražiti izdavanje naloga za otkrivanje/blokiranje ili uklanjanje takvih sadržaja na internetu pa je očigledno kako će internetski sadržaj postepeno biti pod sve većom pravnom kontrolom. Slijedom toga za zaključiti je kako izmjene zakonodavnog okvira općenito stvaraju dobre temelje daljnjem ujednačavanju korisničkog iskustva za posebne kategorije korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga (djeca, osobe s invaliditetom), međutim, nesporna je činjenica kako su one vezane prije svega za područje Europske unije. Iako postoje pravni međunarodni mehanizmi harmonizacije djelovanja, oni u području sveobuhvatne regulacije internetskog sadržaja još uvijek nisu u potpunosti, već samo parcijalno primijenjeni.

Cilj Europskog zakonika jest i dodatno poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja u infrastrukturu vrlo velikog kapaciteta, s posebnim naglaskom na infrastrukturu u ruralnim i otočnim područjima. Infrastruktura vrlo velikog kapaciteta dodatno će povećati mogućnosti za postavljanje budućih generacija bežičnih mreža i tako svakom pojedinačnom korisniku omogućiti veću razinu latencije, dostupnosti i pouzdanosti.

U odnosu na postojeći zakonodavni okvir ustrojen ZEK-om, Europski zakonik ima za cilj na razini Europske unije osigurati pružanje kvalitetne i pristupačne javno dostupne usluge kroz učinkovitu konkurenciju i izbor, s posebnim naglaskom na rješavanje slučajeva u kojima potrebe krajnjih korisnika nisu u potpunosti zadovoljene, a što uključuje i potrebe osoba s invaliditetom u slučajevima kada u pogledu pristupa elektroničkoj komunikacijskoj usluzi nisu ravnopravni s ostalim korisnicima. U preambuli Europskog zakonika¹⁰⁶ stoji: „Kako bi se osobama s invaliditetom osigurala ista mogućnost iskorištavanja prednosti tržišnog natjecanja i izbora pružatelja usluga, koje ima većina krajnjih korisnika, nadležna tijela trebala bi, ako je to primjereno i s obzirom na nacionalne uvjete te nakon savjetovanja s osobama s invaliditetom, utvrditi zahtjeve za zaštitu potrošača u slučaju osoba s invaliditetom, koje trebaju ispuniti pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Navedeni zahtjevi mogu, prije svega, uključivati to da pružatelji osobama s invaliditetom osiguraju mogućnost odgovarajućeg iskorištavanja prednosti koje nude njihove usluge, pod jednakim uvjetima poslovanja,

¹⁰⁶ Točka 294. preambule Europskog zakonika elektroničkih komunikacija.

uključujući cijene, tarife i kvalitetu, kao što su one koje se nude drugim krajnjim korisnicima te bez obzira na sve moguće dodatne troškove koje bi ti pružatelji morali snositi.“

Europski zakonik ima širi doseg od Direktive o univerzalnoj usluzi te operatorima određuje opće obveze. Tako, primjerice, njegov članak 111.¹⁰⁷ određuje kako osobe s invaliditetom moraju imati pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama, uključujući povezane ugovorne informacije jednake uslugama koje su dostupne većini krajnjih korisnika te moraju imati pravo na odgovarajući izbor poduzetnika (operatora) i usluge koji su dostupni većini krajnjih korisnika. Pri ostvarenju navedenoga, države članice Europske unije potiču usklađenost s relevantnim normama ili specifikacijama utvrđenima u skladu s člankom 39. Europskog zakonika. U nedostatku takvih normi i specifikacija, potrebno je poštivati preporuke koje je usvojila Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU), Europska konferencija pošte i telekomunikacija Uprave (CEPT), Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) i Međunarodno povjerenstvo za elektrotehniku (IEC).

Informacije koje se moraju pružiti potrošačima prije potpisivanja ugovora opisane su u članku 5. i 6. Direktive o pravima potrošača (Direktiva 2011/83/EU). Prema članku 102.¹⁰⁸ Europskog zakonika, te će informacije operator na zahtjev pružiti u dostupnom formatu za krajnje korisnike s invaliditetom u skladu s pravom Europske unije koji usklađuje zahtjeve pristupačnosti za proizvode i usluge,¹⁰⁹ čime se povezuju odredbe Europskog zakonika i Direktive o pristupačnosti.

Osim toga, članak 85. stavak 4.¹¹⁰ Europskog zakonika u odnosu na univerzalnu uslugu utvrđuje obvezu osiguranja potpore osobama s invaliditetom. Također, postoji obveza dostupnosti i pristupačnosti terminalne opreme, specifične opreme i specifične usluge koje

¹⁰⁷ Koji je zamijenio članak 23.a Direktive o univerzalnoj usluzi.

¹⁰⁸ Prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, koje nisu usluge prijenosa koje se upotrebljavaju za pružanje usluga komunikacije između strojeva, dužni su pružiti informacije iz članaka 5. i 6. Direktive 2011/83/EU, kao i informacije navedene u Prilogu VIII.toj Direktivi u mjeri u kojoj se te informacije odnose na uslugu koju pružaju. Te se informacije pružaju na jasan i razumljiv način na trajnom nosaču podataka kako je definirano u članku 2. točki 10. Direktive 2011/83/EU ili, ako pružanje takvih informacija na trajnom nosaču podataka nije izvedivo, u dokumentu koji je pružatelj stavio na raspolaganje za lako preuzimanje. Pružatelj mora izričito ukazati krajnjem korisniku dostupnost tog dokumenta i važnost njegova preuzimanja za potrebe dokumentiranja, budućeg pretraživanja i nepromijenjenog umnožavanja.

¹⁰⁹ Radi se o odredbama Direktive o pristupačnosti.

¹¹⁰ Države članice osiguravaju da se s obzirom na nacionalne uvjete potrošačima s invaliditetom pruži odgovarajuća podrška i da se, ako je to primjereno, poduzimaju druge posebne mjere s ciljem osiguravanja raspoloživosti i cjenovne pristupačnosti povezane terminalne opreme te posebne opreme i posebnih usluga kojima se poboljšava jednak pristup, što prema potrebi uključuje usluge cjelokupnog razgovora i usluge prijenosa.

poboljšavaju ekvivalentan pristup, uključujući, gdje je potrebno, ukupne razgovorne i relejne usluge. Članak 103. Europskog zakonika također predviđa da se, prema potrebi, odredbe i uvjeti usluga pristupa internetu ili javno dostupne međuljudske komunikacijske usluge objavljuju u formatu dostupnom krajnjim korisnicima s invaliditetom, prema odredbama o zahtjevima pristupačnosti proizvoda i usluga. Evidentno je, stoga, da se kao i u članku 102. Europskog zakonika upućuje na adekvatnu primjenu Direktive o pristupačnosti, čime se dva pravna akta međusobno dopunjuju.

Nadalje, članak 96. Europskog zakonika utvrđuje obvezu država članica da osobe s invaliditetom mogu u najvećoj mogućoj mjeri pristupiti uslugama koje se pružaju pod brojem '116 000', što su dežurne linije za prijavu nestanka djece i pomoć djeci, a mjere poduzete kako bi se osobama s invaliditetom olakšao pristup takvim dežurnim linijama tijekom putovanja u drugim državama članicama temelje se na usklađenosti s relevantnim normama ili specifikacijama.¹¹¹ Mjere oko ovih europskih jedinstvenih brojeva trebaju maksimizirati interoperabilnost, izbjegavati bilo kakvu predbilježbu za dostupnu komunikaciju i sve obavijestiti o dostupnosti usluga tijekom putovanja u drugu zemlju Europske unije¹¹². U skladu s preporukom Europske komisije da vođenje broja „116 000“¹¹³ treba povjeriti nevladinoj organizaciji, ova zadaća je za područje cijele Republike Hrvatske dana Centru za nestalu i zlostavljano djecu (dalje u tekstu: CSI) iz Osijeka. Iako CSI ističe kako putem broja „116 000“ za nestalu djecu nije zaprimio niti jednu prijavu ili informaciju o kriminalnoj otmici djece, podaci na razini Europske unije nisu tako obećavajući. Prema podacima Europske federacije za nestalu i seksualno eksploatiranu djecu, samo u Europi prijavi se oko 250.000 nestanaka. Svake dvije minute se u Europskoj uniji prijavi da je jedno dijete nestalo, a otmice su u stalnom porastu. U Indiji po jedno dijete nestane na svakih osam minuta, dok se u Južnoj Africi, prema Uredu za nestale osobe, po jedan slučaj prijavljuje svakih pet sati.¹¹⁴

¹¹¹ Predmetna odredba nije novina Europskog zakonika s obzirom da čl. 78. a. st.2 ZEK-a određuje kako: Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti pozive prema brojevima iz raspona koji počinje brojem 116 i krajnjim korisnicima usluga s invaliditetom, osobito u slučaju njihova putovanja u druge države članice Europske unije.

¹¹² U odnosu na broj za hitne slučajeve 112 detaljan je osvrt dan pod poglavljem 2.2. Nacionalni akti.

¹¹³ Broj „116 000“ je broj harmoniziran na području cijele Europske unije jer je usklađivanje brojevnih resursa nužno kako bi usluge koje se pružaju u različitim državama članicama bile dostupne krajnjim korisnicima uporabom istoga broja. Kombinacijom „isti broj – ista usluga“ osigurava se da je određena usluga, bez obzira na to u kojoj se državi članici pruža, uvijek povezana s određenim brojem.

¹¹⁴ <https://istrain.hr/index.php/istrain-arhiva/42636-zabrinjavajuce-svake-dvije-minute-u-europi-nestane-jedno-dijete> , pristupljeno 22.10.2023.

Posebna je pažnja pridana definicijama koje su prilagođene tako da budu u skladu s načelom tehnološke neutralnosti i mogu pratiti ubrzani tehnološki razvoj. Države članice Europske unije osiguravati će da se s obzirom na nacionalne uvjete osobama s invaliditetom pruži odgovarajuća podrška i da se, ako je to primjereno, poduzimaju druge posebne mjere s ciljem osiguravanja raspoloživosti i cjenovne pristupačnosti povezane terminalne opreme te posebne opreme i posebnih usluga kojima se poboljšava jednak pristup, što prema potrebi uključuje usluge cjelokupnog razgovora i usluge prijenosa.

U odnosu na navedeno, trenutačna je situacija takva da operatori, a što se elaborira dalje u radu, imaju posebne tarifne opcije i nude popuste koji premašuju iznose popusta za druge korisnike¹¹⁵. Manjka ponuda terminalne opreme koju operatoru nude u poslovnica, ali nabava opreme nije primarni poslovni smjer operatora već je to pružanje elektroničke komunikacijske usluge, tako da propisivanje obveza koje još više jačaju obveze operatora da nude posebno prilagođenu opremu predstavlja svojevrsni relikv prošlosti, uzimajući u obzir činjenicu kako moderna terminalna tehnologija već ima ugrađene funkcionalnosti koje omogućavaju osobama s invaliditetom da se njome i služe¹¹⁶. Proizvođači terminalne opreme tako anticipiraju postavke pristupačnosti pa smo sve više svjedoci kako ne postoje pristupačna i nepristupačna terminalna oprema, već da terminalna oprema ima pristupačne značajke.

Kako bi se osobama s invaliditetom osigurala ista mogućnost iskorištavanja prednosti tržišnog natjecanja i izbora pružatelja usluga koju ima većina krajnjih korisnika, nadležna tijela trebala bi, kako to predviđa Europski zakonik¹¹⁷, ako je to primjereno i s obzirom na nacionalne uvjete te nakon savjetovanja osobama s invaliditetom, utvrditi zahtjeve za zaštitu potrošača u slučaju osoba s invaliditetom koje trebaju ispuniti operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Navedeni zahtjevi mogu, prije svega, uključivati to da operatori krajnjim korisnicima s invaliditetom osiguraju mogućnost odgovarajućeg iskorištavanja prednosti koje nude njihove usluge pod jednakim uvjetima poslovanja, uključujući cijene, tarife i kvalitetu kao što su one koje se nude drugim krajnjim korisnicima te bez obzira na sve moguće dodatne troškove koje bi ti pružatelji morali snositi. Drugi zahtjevi mogu se odnositi na veleprodajne ugovore među pružateljima. Kako bi se izbjeglo pretjerano opterećenje pružatelja

¹¹⁵ Više o ponudama operatora u poglavlju 4.

¹¹⁶ [O prečacu pristupačnosti na iPhone, iPad i iPod touch uređajima - Apple Podrška \(HR\)](#), pristupljeno 29.1.2023.

¹¹⁷ Točka 297. preambule Europskog Zakonika.

usluga, nadležna državna tijela trebala bi provjeriti mogu li se ciljevi jednakog pristupa i izbora usluga postići bez primjene tih mjera.

Uzimajući u obzir specifične potrebe osoba s invaliditetom, Europski zakonik navodi¹¹⁸ kako države članice Europske unije trebaju utvrditi mjere kojima se promiče stvaranje tržišta za cjenovno pristupačne proizvode i usluge koji uključuju značajke za krajnje korisnike s invaliditetom, uključujući opremu s pomoćnim tehnologijama. To se, među ostalim, može postići upućivanjem na europske norme ili podupiranjem provedbe zahtjeva na temelju prava Europske unije kojima se usklađuju zahtjevi u pogledu dostupnosti proizvoda i usluga. Države članice trebale bi utvrditi primjerene mjere u skladu s nacionalnim okolnostima koje im omogućuju fleksibilnost u poduzimanju posebnih mjera, primjerice, ako se na tržištu ne nude cjenovno pristupačni proizvodi i usluge sa značajkama za potrošače s invaliditetom pod uobičajenim gospodarskim uvjetima. Te mjere mogle bi uključivati izravnu financijsku potporu krajnjim korisnicima. Troškovi usluga prijenosa za potrošače s invaliditetom trebali bi biti jednaki prosječnom trošku usluga glasovnih komunikacija.

U članku 109. Europskog zakonika propisane su obveze u vezi s komunikacijom u hitnim slučajevima. Države članice, naime, osiguravaju da osobe s invaliditetom imaju pristup hitnim službama koji je dostupan putem komunikacija prema hitnim službama te je jednak pristupu drugih krajnjih korisnika u skladu s pravnim aktom kojim se usklađuju zahtjevi za dostupnost proizvoda i usluga. Komisija i nacionalna regulatorna ili druga nadležna tijela moraju poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da tijekom putovanja u drugoj državi članici osobe s invaliditetom imaju pristup hitnim službama uz jednake uvjete kao i drugi krajnji korisnici, ako je to izvedivo, bez prethodne registracije. Tim se mjerama nastoji osigurati interoperabilnost u svim državama članicama te se one u najvećoj mogućoj mjeri moraju temeljiti na europskim normama ili specifikacijama utvrđenima u skladu s člankom 39. Europskog zakonika, s time da države članice mogu usvojiti i dodatne zahtjeve za postizanje tih ciljeva.

Članak 114. Europskog zakonika definira kako države članice mogu nametnuti razumnu „obavezu prijenosa određenih radijskih i televizijskih kanala i povezane komplementarne usluge, posebno usluge pristupačnosti, kako bi se krajnjim korisnicima s invaliditetom

¹¹⁸ Točka 226. preambule Europskog zakonika.

omogućio odgovarajući pristup što je kao obveza jednaka onoj koja postoji i sada te je definirana ZEK-om.

2.1.4.1. Izazovi netransponirane Direktive

Novi Zakon o elektroničkim komunikacijama stupio je na snagu 12. srpnja 2022. godine pa Europski zakonik nije u roku do 21. prosinca 2020. godine bio transponiran u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske. Zbog nepoštivanja roka za prijenos u nacionalna zakonodavstva Europska Komisija je 4. veljače 2021. godine poslala službenu opomenu na dvadeset četiri države članice. Prema podacima iz siječnja 2022. godine¹¹⁹, Europski zakonik su u međuvremenu u potpunosti prenijele sljedeće države: Austrija, Belgija, Bugarska, Češka, Danska, Luksemburg, Estonija, Francuska, Finska, Njemačka, Grčka, Mađarska, Italija i Litva.

Republika Hrvatska našla se, međutim, u društvu država članica koje nisu obavijestile Europsku komisiju o poduzetim mjerama za prenošenje Europskog zakonika pa je radi toga bio pokrenut službeni postupak zbog povrede prava. Postupak se sastoji od niza koraka koji su utvrđeni ugovorima EU-a, a svaki od njih završava službenom odlukom. Prvi je korak bio slanje službene opomene pa potom obrazloženog mišljenja

Kako Europski zakonik nije bio u roku transponiran u hrvatsko zakonodavstvo, odredbe ZEK-a i njegovih provedbenih propisa nisu bile u potpunosti usklađene s njegovim odredbama. Međutim, unatoč pravnoj neusklađenosti, Europski zakonik proizvodio je izravan učinak ako su njome predviđena prava za pravne/fizičke osobe koja su odredbama dovoljno jasno i precizno utvrđena. Opisanim pristupom slijedio se pravni put prema kojemu države članice trebaju „ignorirati“ odredbe nacionalnog prava koje „ometaju“ primjenu prava EU-a¹²⁰. U predmetu Van Duyn¹²¹ Suda Europske unije (dalje u tekstu: Sud), stav je Suda da direktive EU-a mogu imati izravan učinak na pojedinca. Sud je u presudi utvrdio da direktiva ima izravan učinak kada su njezine odredbe bezuvjetne, dovoljno jasne i precizne te kada država članica EU-a nije prenijela direktivu do roka određenog za transpoziciju, obrazlažući stav da direktiva

¹¹⁹ <https://www.wiggin.co.uk/insight/european-electronic-communications-code-tracker/>, pristupljeno 2.3.2022.

¹²⁰ Craig P., De Burca G., EU Law Text, Cases and Materials, Oxford University Press, third edition, 2003., str. 275.

¹²¹ Predmet 41/74 Yvonne van Duyn protiv Home Office, (1974) ECR 1337.

gubi važnost ako nema izravan učinak¹²². Kasnije je Sud navedeni stav dodatno specificirao u obrazloženje predmeta *Pubblico Ministero v. Ratti*¹²³, iz kojega proizlazi da Direktive mogu imati izravni učinak tek nakon isteka roka za njihovu transpoziciju. Proizlazi stoga da je država članica dužna poštivati odredbe direktive čak i u slučaju kada nije uskladila svoje nacionalno zakonodavstvo, na način da odredbe netrasponirane direktive (uz zadovoljenje uvjeta određenih stavom Suda) imaju horizontalni i vertikalni učinak.

2.1.4.2. Nova razina zaštite potrošača

Europska unija priprema se za novo doba telekomunikacijske povezanosti pa se iz tog razloga mijenjaju zajednička pravila kojima se uređuje telekomunikacijska industrija s ciljem jačanja zaštite potrošača putem unapređenja telekomunikacijskih usluga, kao i postavljanjem gornje granice cijene za međunarodne pozive unutar Europske unije, što je nastavak zaštite potrošača uslugama ukidanja roaminga na području svih država članica Europske unije.

Osim pristupačnosti, kao sredstva uključivosti svih korisnika, sustavno se proklamira i cjenovna pristupačnost. Od 15. svibnja 2019. godine, slanje SMS poruka i pozivi iz Republike Hrvatske prema bilo kojem broju iz neke od zemalja EU-a postali su jeftiniji. Svi hrvatski operatori morali su naime prilagoditi cijene prema ograničenju na razini EU-a pa tako za SMS cijena iznosi 0,07€ , dok cijena poziva prema nekom od brojeva u EU iznosi 0,23€/min. Nova ograničenja cijena međunarodnih poziva i SMS poruka unutar EU-a, nakon što su u lipnju 2017. ukinute naknade za roaming, dio su reforme telekomunikacijskih propisa na razini EU-a kojom se želi poboljšati koordiniranost elektroničkih komunikacija i ojačati uloga BEREC-a¹²⁴.

Nedavno usvojena Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (dalje u tekstu: Uredba o

¹²² Točka 12. obrazloženja presude

¹²³ G. Ratti, proizvođač otapala, nastojao se osloniti na dvije Direktive označavanju opasnih proizvoda kao obranu u kaznenom postupku, tvrdeći da njegova praksa nije bila nezakonita. S obzirom da rok za provedbu jedne od Direktiva nije istekao, ona nije imala izravni učinak. Međutim, mogao se osloniti na drugu Direktivu za koju je prošao datum provedbe (Direktiva je bila vertikalno izravno učinkovita nakon isteka roka za provedbu).

¹²⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/IP_19_2429 - pristupljeno 2.7.2020.

roamingu)¹²⁵ u članku 15. određuje potrebu osiguranja transparentnosti u pogledu načina pristupa hitnim službama na način da pružatelji usluga roaminga¹²⁶ osiguravaju da se njihove korisnike roaminga¹²⁷ odgovarajuće obavješćuje o načinima pristupa hitnim službama u posjećenoj državi članici. Isti se postupak provodi automatskom porukom kojom se obavješćuje korisnik roaminga da može besplatno pristupiti hitnim službama pozivom na jedinstveni europski broj za hitne službe „112” zajedno s poveznicom za besplatan pristup posebnoj internetskoj stranici pristupačnoj za osobe s invaliditetom na kojoj se pružaju informacije o alternativnim načinima pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama koji su propisani u posjećenoj državi članici. Informacije se pružaju besplatno na pokretni uređaj korisnika roaminga SMS porukom ili, prema potrebi, odgovarajućim sredstvima prilagođenima njihovu lakšem primanju i razumijevanju svaki put kada korisnik roaminga uđe u državu članicu koja nije država njegova domaćeg pružatelja usluga.

U državama članicama u kojima se koriste mobilne aplikacije za upozoravanje javnosti¹²⁸, ako je posjećena država članica prijavila poveznicu na tu aplikaciju u bazu podataka uspostavljenu na temelju gore navedenoga članka 15. Uredbe o roamingu, pružatelji usluga roaminga u poruku moraju uključiti informaciju o tome da se preko mobilne aplikacije za upozoravanje javnosti mogu primiti javna upozorenja.

Nije samo Europski zakonik izvorom novih odredbi o zaštiti potrošača na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga. Europska komisija je u travnju 2018. godine pokrenula paket nazvan “New Deal for Consumers”. Predmetna strategija uključivala je prijedlog direktive o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, koji je namjeravao nadograditi i modernizirati postojeću Direktivu 2009/22/EZ o sudskim nalogima za zaštitu potrošača¹²⁹. Direktiva (EU) 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu

¹²⁵ Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji SL L 115, 13.4.2022.

¹²⁶ Sukladno čl. 2. st. 2 a) Uredbe o roamingu - poduzetnik koji korisniku roaminga pruža regulirane maloprodajne usluge roaminga

¹²⁷ Sukladno čl. 2. st. 2 f) Uredbe o roamingu korisnik pružatelja reguliranih usluga roaminga, posredstvom zemaljske javne pokretne komunikacijske mreže smještene u Uniji, kojem je na temelju maloprodajnog ugovora ili aranžmana s tim pružateljem usluga roaminga dopušten roaming na razini Unije

¹²⁸ Primjer jedne takve aplikacije: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic/mobile-contact-tracing-apps-eu-member-states_hr, pristupljeno 24.4.2022.

¹²⁹ Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, SL L 110/30, 23.4.2009.

kolektivnih interesa potrošača¹³⁰ usvojena je 25. studenoga 2020. godine uz obvezu država članica da u svoje nacionalne sustave implementiraju Direktivu o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača do prosinca 2022., uz primjenu od lipnja 2023. godine¹³¹.

2.1.4.3. Pristupačnost kroz prizmu ostalih direktiva

Pitanje pristupačnosti elektroničkih komunikacijskih usluga i obveza njegove implementacije proteže se dodatno i kroz još nekoliko direktiva donesenih na razini Europske unije.

Tako se obveza pristupačnosti za operatore elektroničkih komunikacijskih usluga određuje u:

- Direktivi Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2019/882 od 17. travnja 2019. godine o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (dalje u tekstu: Direktiva o pristupačnosti)¹³²;
- Direktivi Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2018/1808 od 14. studenoga 2018. o izmjeni Direktive 2010/13/EU o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (dalje u tekstu: Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama)¹³³ u pogledu promjenjivog stanja na tržištu.

Obveza pristupačnosti prilikom provođenja postupaka javnih nabava određena je Direktivom Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2014/24/EU od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi¹³⁴, a

¹³⁰ Direktiva (EU) 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, SL L 409/1, 4.12.2020.

¹³¹ U lipnju 2023. na snagu je stupio Zakon o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača (NN br. 59/23). Članak 8. Zakona predviđa posebna ovlaštena tijela koja bi bila aktivno legitimirani subjekti za podnošenje tužbi, domaćih ili prekograničnih, a radi se o ovlaštenim tijelima koja će biti uvrštena na Popis ovlaštenih tijela za podnošenje predstavničke tužbe. To će moći biti pojedina udruga ili drugi oblik udruženja udruga, javnopravno tijelo nadležno za zaštitu jednog ili više prava potrošača, pojedini oblici udruživanja kojima bi sud u slučajevima domaćih predstavničkih tužbi mogao priznati svojstvo tužitelja u određenom postupku, a predviđeno je da predstavničku tužbu može podnijeti više ovlaštenih tijela iz različitih država članica Europske unije u svrhu zaštite kolektivnih interesa potrošača

¹³² Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2019/882 od 17. travnja 2019. godine o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, SL L 151/70, 7.6.2019.

¹³³ Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2018/1808 od 14. studenoga 2018. o izmjeni Direktive 2010/13/EU o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga, SL L 303/69, 28.11.2018.

¹³⁴ Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2014/24/EU od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi SL L 94/65, 28.3.2014.

obveza pristupačnosti za javnopravna tijela i to prilikom izvršavanja javnih ovlasti određena je Direktivom Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora (dalje u tekstu: Direktiva o pristupačnosti mrežnih stranica)¹³⁵.

2.1.5. Novi regulatorni okvir o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora

U svrhu usklađenja s Direktivom o pristupačnosti mrežnih stranica, u Hrvatskoj je donesen Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora (dalje u tekstu: Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica),¹³⁶ kojim se uređuje primjena zahtjeva pristupačnosti i propisuje nužnost uporabe ujednačenih standarda prilikom izrade mrežnih stranica, njihovog izgleda, načina navigacije kroz sadržaj, pretraživanje i strukturu. To znači da će primjena standarda osigurati izgled i funkcije mrežnih stranica koji će biti prilagođeni osobama s invaliditetom i/ili smanjenim sposobnostima na način da su zadovoljena sljedeća načela:

- mogućnost opažanja (informacije i sastavni dijelovi korisničkog sučelja moraju biti predstavljeni korisnicima tako da ih mogu percipirati);
- operabilnost (sastavnim dijelovima korisničkog sučelja i navigacije mora se moći upravljati);
- razumljivost (informacije i način rada korisničkog sučelja moraju biti razumljivi);
- stabilnost (sadržaji moraju biti dovoljno stabilni da ih može pouzdano tumačiti širok raspon korisničkih agenata, uključujući pomoćne tehnologije).¹³⁷

Velik broj korisnika digitalnih sadržaja, koji su ujedno i osobe s invaliditetom, koriste pomoćnu ili asistivnu tehnologiju¹³⁸. Pomoćne tehnologije su, uključujući hardver i softver, one

¹³⁵ Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora, SL L 327/1, 2.12. 2016.

¹³⁶ Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, „Narodne novine“, br. 17/19.

¹³⁷ <https://rdd.gov.hr/digitalna-pristupacnost/254>, pristupljeno 15.3.2022.

¹³⁸ Asistivna tehnologija podrazumijeva svaki proizvod, dio opreme ili sustav, bez obzira upotrebljava li se u izvornom obliku, modificiran ili prilagođen, koji se koristi da bi se povećale, održale ili poboljšale funkcionalne mogućnosti osoba s invaliditetom. Asistivne tehnologije i pomagala omogućavaju osobama koje ih koriste veći

tehnologije koje su namijenjene osobama s raznim oblicima invaliditeta, a koje im pomažu u prevladavanju motoričkih, senzornih i kognitivnih ograničenja te u samostalnom obavljanju svakodnevnih zadataka u fizičkom i virtualnom prostoru. Slijepi korisnici se, primjerice, služe čitačima zaslona, tj. softverom koji pretvara tekst sa zaslona računala u brojčani redak ili ga, sintetizatorom govora, pretvara u računalno generirani glas. Slabovidne osobe mogu koristiti poseban softver za povećanje sadržaja na zaslonu računala, a osobe s poteškoćama govora mogu koristiti uređaje koji upisani tekst pretvaraju u zvuk (govor). Za osobe s otežanom motorikom ruku postoje posebno oblikovane tipkovnice ili miševi¹³⁹.

Opisanim funkcionalnostima, mrežne stranice i mobilne aplikacije tijela državne uprave i druga državna tijela, jedinice lokalne i regionalne samouprave, tijela javnog prava kako su definirana zakonom kojim se uređuje javna nabava te udruženja koje su osnovala navedena tijela, postat će pristupačnije svim korisnicima, osobito osobama s invaliditetom te starijim osobama.

To je bitan iskorak ukoliko se uzme u obzir činjenica da je u Europskoj uniji više od 80 milijuna osoba pogođeno nekim oblikom invaliditeta, a pritom je manje od 10 % mrežnih stranica u Europi prilagođeno njihovim potrebama¹⁴⁰.

Slijedom toga, tijela obveznika primjene koja u trenutku stupanja na snagu Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica imaju mrežne stranice objavljene prije 23. rujna 2018. godine bila su ih dužna uskladiti najkasnije do 23. rujna 2020. godine, a rok koji je zakonom određen za usklađivanje programskih rješenja za pokretne uređaje bio je 23. rujan 2021.

Nadzor nad provedbom Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica, odnosno praćenje usklađenosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora sa zahtjevima pristupačnosti u nadležnosti je Povjerenika za informiranje. Povjerenik za informiranje, sukladno članku 11. Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica, prikupljene podatke dostavlja Središnjem državnom uredu za razvoj digitalnog društva koji svake tri godine

stupanj nezavisnosti i samostalnosti, bogatiji i aktivniji život. Također im omogućavaju pristup sadržajima koji bi im bili potpuno nedostupni ili teško dostupni bez upotrebe takvih pomagala.

¹³⁹ <https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%CC%8Cnosti-ver.-1.1.pdf>, str 6., pristupljeno 29. 3.2022.

¹⁴⁰ <https://prigorski.hr/predstavljena-kampanja-za-digitalnu-pristupacnost-osoba-s-invaliditetom/>, pristupljeno 16.3. 2022.

Europskoj komisiji podnosi izvješće o rezultatima praćenja, uključujući izmjerene podatke kao i informacije o nadzoru.

Dodatno, stupanjem na snagu Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica, Povjerenik za informiranje postao je tijelo nadležno za praćenje usklađenosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora sa zahtjevima pristupačnosti i nadzor nad provedbom Zakona o pristupačnosti, kao i za sudjelovanje u provedbi mjera i aktivnosti osposobljavanja i promicanja te izvješćivanju Europske komisije u suradnji sa Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva Vlade Republike Hrvatske i drugim tijelima, izuzev u području pristupa, ponovne uporabe informacija te dostupnosti informacija o okolišu i u pitanjima dostupnosti javnog arhivskog gradiva. Javna tijela dužna su sastaviti te na svojim mrežnim stranicama objaviti izjavu prema predlošku izjave o pristupačnosti¹⁴¹ koja je u skladu s Direktivom o pristupačnosti mrežnih stranica. Izjava o pristupačnosti sadrži navod o tome je li mrežno sjedište¹⁴² usklađeno, djelomično usklađeno ili neusklađeno s odredbama Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica. Ukoliko mrežno sjedište javnog tijela iz nekog razloga nije u potpunosti usklađeno, potrebno je to navesti te revidirati izjavu po otklanjanju razloga zbog kojih su pojedini sadržaji bili nepristupačni¹⁴³.

Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica stupio je na snagu u rujnu 2019. godine, a puni opseg pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija utvrđuje se u sljedećim godinama primjene i provedenih provjera usklađenosti. Ono što se međutim nameće kao zaključak uvidom u objavljene izjave o pristupačnosti nekoliko javnih tijela¹⁴⁴, uključujući i izjavu o pristupačnosti Povjerenika za informiranje¹⁴⁵, jest da je većina javnih tijela u većoj mjeri, ali ne u potpunosti, usklađena s odredbama Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica. Donošenje Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica i potreba za zadovoljenjem njegovih

¹⁴¹ Čl.9. Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica.

¹⁴² Internetska stranica javnog tijela

¹⁴³ Primjerice, PDF datoteke na mrežnim stranicama nisu u cijelosti nastale izvozem iz izvorišne datoteke iz alata Microsoft Office Word, uz odabir opcija za pristupačnost, već skeniranjem tiskanih dokumenata te zbog toga nisu pristupačne jer nisu prikladno pripremljeni za čitače ekrana ili poveznice nisu na svim mrežnim stranicama deskriptivne kako bi pružile informaciju o sadržaju koji se nalazi iza njih.

¹⁴⁴ <https://pristupinfo.hr/izjava-o-pristupacnosti/>, <https://www.zagrebicka-zupanija.hr/izjava-o-pristupacnosti/>, <https://hr-nekretnine.hr/transparentnost/izjava-o-pristupacnosti/>, <https://sudovi.hr/hr/izjava-o-pristupacnosti/>, pristupljeno 29.3.2022.

¹⁴⁵ <https://pristupinfo.hr/izjava-o-pristupacnosti/>, pristupljeno 29.3.2022.

tehnoloških pretpostavki dugo je najavljivano, međutim World Wide Web Consortium¹⁴⁶ još je davne 1997. godine objavio da osniva WAI (Web Accessibility Initiative) u svrhu jačanja društvene osviještenosti i prilagodbe web stranica za osobe s invaliditetom¹⁴⁷. Danas, usporedno sa stupanjem na snagu Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica, a u svrhu njegove praktične primjene postoje definirani dokumenti (WCAG -Web Content Accessibility Guidelines¹⁴⁸) u kojima je praktično objašnjeno kako se sadržaj web stranice (zvuk, slika, tekst i sl.) može učiniti pristupačnim.

Općenito govoreći, pristupačna mrežna stranica je bolje organizirana, ima manje pogrešaka i optimizirana je za tražilice. Uvođenje pristupačnosti u tehnologiju ima sljedeće prednosti:

- osoba s invaliditetom dobiva pristup istim informacijama i uslugama s lakoćom korištenja;
- ostalim korisnicima poboljšava se lakoća upotrebe;
- pružatelj informacija i usluga dobiva šire publiku i mrežnu stranicu koja je jednostavnija za podršku i održavanje¹⁴⁹.

Pristupačnost je, stoga, poželjno stanje stvari u kojem osobe s invaliditetom imaju mogućnost pristupa određenim sadržajima te korištenja internetskog sadržaja od strane svih korisnika, bez obzira na njihove mogućnosti. Svim korisnicima, posebno osobama starije dobi i osobama s invaliditetom, pristupačni dizajn omogućava da opažaju, razumiju, upravljaju i interaktivno koriste sadržaje interneta.

U odnosu na aktivnosti na nacionalnom planu, HAKOM je u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (dalje u tekstu: FER) napravio Pristupačno web-sjedište za osobe s invaliditetom¹⁵⁰. Pristupačno web-sjedište za osobe s invaliditetom jedinstveno je digitalno mjesto na kojem se pružaju informacije o ponudama i omogućava bolje

¹⁴⁶ W3C je organizacija koja se bavi standardizacijom tehnologija korištenih na webu. Osnovana je u listopadu 1994. godine. Neki od najznačajnijih članova koji sudjeluju u radu W3Ca su AOL, Adobe, Apple, IBM, Macromedia, Microsoft

¹⁴⁷ <https://www.w3.org/Press/WAI-Launch.html>, pristupljeno 16.3.2022.

¹⁴⁸ <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/intro.html#introduction-fourprincs-head>, pristupljeno 1.3.2022.

¹⁴⁹ Kao zanimljiv slučaj proklamiranja interaktivnog korištenja pristupačnog internetskog sadržaja i raznolikosti sudskih postupaka možda najbolje govori primjer iz nastavka. Naime, Njujorčanin, Yaroslav Suris na sudu će pokušati dokazati da Pornhub i ostale pornografske stranice diskriminiraju gluhe i nagluhe ljude zato jer ne nude mogućnost gledanja videa uz titlove. Podnositelj tužbe je tako naveo da Pornhub, RedTube i YouPorn krše Zakon o Amerikancima s invaliditetom koji je donesen 1990. godine s ciljem da se ljudima s invaliditetom omogući 'potpuno i ravnopravno uživanje roba, usluga, smještaja i povlastica.

¹⁵⁰ <http://usluge.ict-aac.hr/pristupacni-web-2/>, pristupljeno 26.6.2020.

snalaženje u pretraživanju ponuda operatora elektroničkih komunikacija za osobe s invaliditetom, osobe starije životne dobi i osobe mlađe životne dobi. Temeljna svrha internetske stranice Pristupačnog web sjedišta za osobe s invaliditetom jest pružanje informacija i omogućavanje što lakšeg dolaska do određenih informacija. Osobe s invaliditetom putem Pristupačnog web-sjedišta imaju različite opcije kojima je moguće prilagoditi sadržaj, poput povećanja veličine teksta, promjene fonta, boje pozadine i teksta, isticanja linkova te je primjer digitalne pristupačnosti.

Do nedavno je prilagodba sadržaja web-sjedišta na velikom broju različitih zaslona (od pametnih telefona malih zaslona do monitora osobnih računala visoke rezolucije) bila težak posao koji je uključivao razne tehnologije (ponajviše JavaScript) ili izradu zasebnih stranica za različite uređaje, a danas se radi na prilagodbama internetskih stranica, aplikacija pa čak i operativnih sustava za osobe s posebnim potrebama¹⁵¹.

2.1.6. Novi regulatorni okvir o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga

Direktiva o pristupačnosti poznata je i pod nazivom Europski zakon o pristupačnosti. Svrha njezina donošenja određivanje je okvira koji se odnosi na pristupačnost određenih proizvoda i usluga. Direktiva o pristupačnosti posebnu zaštitu pruža ne samo osobama s invaliditetom, već i osobama sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću, a kako je detaljno opisano u poglavlju 1.3.1. Temeljno određenje pojma - osoba s invaliditetom.

Sukladno članku 2., Direktiva o pristupačnosti odnosi se na potrošačke sustave računalne strojne opreme, terminale za plaćanje, bankomate, uređaje za izdavanje karata, uređaje za prijavu, interaktivne samposlužne terminale na kojima se pružaju informacije, potrošačku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za elektroničke komunikacijske usluge, potrošačku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pristup audiovizualnim medijskim uslugama, e-čitače, TV opremu, usluge telefonije, usluge odgovora na hitne pozive na jedinstveni europski broj „112”, potrošačke bankarske usluge, e- knjige i e-trgovinu.

¹⁵¹ <https://zir.nsk.hr/islandora/object/algebra%3A189/datastream/PDF/view>, pristupljeno 17. ožujka 2022.

Naime, razlike između država članica Europske unije kada je riječ o zakonodavstvu, standardima i smjernicama o pristupačnosti već postoje, a to je djelomično posljedica stupanja na snagu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom u EU-u, kao i općeg određenja njenih odredaba koje dovode do različitog tumačenja i implementacije na nacionalnoj razini. Stoga je cilj Direktive o pristupačnosti doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica. Svi proizvodi i usluge obuhvaćeni člankom 2. Direktive o pristupačnosti, a koji se stavljaju na tržište nakon 28. lipnja 2025., moraju biti u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. Direktive o pristupačnosti.

Regulativa i privatizacija su rezultirali većom odgovornošću za kvalitetu proizvoda i usluga koji su sada u službi tržišnog sektora. Obje strane, industrija i korisnici od toga imaju veliku korist. Visoka razina kvalitete standarda uvjet je *sine qua non* za učinkovitu implementaciju proizvoda i usluga te njihov doprinos konkurenciji u europskoj industriji¹⁵².

Direktiva o pristupačnosti jasno određuje obveze proizvođača, uvoznika, distributera i pružatelja usluga¹⁵³. Neki od tih zahtjeva odnose se na informacije o uporabi proizvoda koje su priložene samom proizvodu (oznake, upute i upozorenja), a koje moraju biti dostupne putem više od jednog osjetilnog kanala, predstavljene na razumljiv način, u fontovima odgovarajuće veličine, popraćene zamjenskim prikazom bilo kojeg sadržaja koji nije tekst, koje uključuju opis funkcionalnosti proizvoda osiguranim funkcijama namijenjenima zadovoljavanju potreba osoba s invaliditetom. E-čitači moraju osiguravati tehnologiju za pretvaranje teksta u govor, a potrošačka terminalna oprema s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga (mobilni uređaji, tableti) moraju osigurati mogućnost tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu ako takvi proizvodi uz glasovnu, imaju mogućnost tekstualne komunikacije i podupiru visoku kvalitetu reprodukcije zvuka¹⁵⁴.

Nadalje, ako takvi proizvodi imaju mogućnost videozapisa uz tekst i glas ili u kombinaciji s njima, osigurava se mogućnost cjelokupnog razgovora, uključujući sinkronizaciju glasa, tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu i videozapis takve razlučivosti koja omogućuje

¹⁵² Marin D., Osnove pokretnih komunikacija u sustavu telekomunikacijskog prometa, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2004. str 177.

¹⁵³ Članak 7., 9., 10. i 13. Direktive o pristupačnosti.

¹⁵⁴ Prilog I, Odjeljak I.-IV. Direktive o pristupačnosti.

komunikaciju znakovnim jezikom, a potrebno je osigurati bežično povezivanje sa slušnim tehnologijama i onemogućavanje smetnji od pomoćnih uređaja.

Pristupačnost, međutim, ipak nije sveobuhvatna s obzirom da se zahtjevi pristupačnosti primjenjuju samo u mjeri u kojoj pristupačnost ne zahtijeva znatne promjene proizvoda ili usluge zbog kojih se iz temelja mijenja osnovna priroda proizvoda ili usluge i ako ne uzrokuje nametanje nerazmjernog opterećenja pružatelju usluge, proizvođaču, uvozniku, distributeru ili ovlaštenom predstavniku¹⁵⁵ koji pristupačnost moraju osigurati¹⁵⁶.

Direktiva o pristupačnosti, iako jasno određuje zahtjeve pristupačnosti, ne propisuje tehničke parametre koji moraju biti zadovoljeni u cilju osiguranja pristupačnosti. Stoga je na državama članicama Europske unije da odrede hoće li se Direktiva o pristupačnosti transponirati jednim novim pravnim propisom ili usklađenjem više postojećih. Direktiva se, između ostalog, bavi pristupačnošću triju područja koja su od interesa za korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga. To su: pristupačnost usluga, obveze vezane za broj 112 te terminalna potrošačka oprema, odnosno radijska oprema.

U Republici Hrvatskoj zbog širine područja koje Direktiva o pristupačnosti obuhvaća bilo bi potrebno provesti izmjene više propisa. Prema podacima iz IKOS baze¹⁵⁷, kao nadležna tijela za transponiranje Direktive o pristupačnosti određeni su Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, Ministarstvo znanosti, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo kulture i medija, Ministarstvo turizma i sporta, Ministarstvo financija, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava i obitelji, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, Državni inspektorat te HAKOM. Iz toga je prvobitno proizlazilo kako transpozicija Direktive o pristupačnosti neće ići unificiranim aktom, već sektorskim, tj. disperziranim pristupom. Države članice Europske unije bile su dužne do 28. lipnja 2022. donijeti i objaviti zakone i druge propise potrebne radi usklađenja, a tako utvrđene mjere primjenjivati će se od 28. lipnja 2025. godine. Međutim, tek krajem 2022. formirana je radna skupina za izradu jedinstvenog

¹⁵⁵ Navedeni gospodarski subjekti tako će morati provesti procjenu bi li zahtjev pristupačnosti uzrokovao nerazmjerno opterećenje i dobivene podatke čuvati pet godina kako bi ih na eventualan naknadni zahtjev mogao dostaviti tijelu za nadzor tržišta.

¹⁵⁶ Čl. 14. st. 1. Direktive o pristupačnosti.

¹⁵⁷ Baza Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija.

akta – Zakona o pristupačnosti proizvoda i usluga kojemu je nositelj Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.

U prijelaznom razdoblju ugovori o uslugama sklopljeni prije 28. lipnja 2025. godine mogu se nastaviti primjenjivati bez izmjena do njihova isteka, ali ne dulje od pet godina¹⁵⁸. S obzirom da se, gledano s aspekta elektroničkih komunikacija, „kasnilo“ s transponiranjem Europskog Zakonika, neminovno je da je i rok 28. lipnja 2022. kao krajnji datum transponiranja Direktive o pristupačnosti probijen.

U odnosu na područje elektroničkih komunikacijskih usluga postoji više propisa iz područja elektroničkih komunikacija koje će se morati mijenjati.

Donošenjem novog ZEK-a, Direktiva o pristupačnosti optimalno se dijelom sektorski prenijela dok će se detaljniji zahtjevi koje određuje Direktiva o pristupačnosti, a tiču se elektroničkih komunikacijskih usluga, ipak određivati provedbenim propisima ZEK-a.

Pod tom pretpostavkom, tijekom 2023. godine nužno je bilo izmijeniti nekoliko provedbenih propisa ZEK-a i to kako slijedi. Pravilnik iz članka 35. ZEK-a dopunio se u dijelu kojim se „pojačavaju“ zahtjevi pristupačnosti elektroničkih komunikacijskih usluga, a Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe¹⁵⁹ na način da komunikacija prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe „112“ bude u skladu s posebnim zahtjevima za pristupačnost, odnosno osiguravanjem sinkronizirane komunikacije prema hitnim službama u kojoj se upotrebljavaju glas i tekst (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) te da je sinkroniziran i videozapis na način da čini cjelovit razgovor, a Pravilnik o radijskoj opremi¹⁶⁰ u dijelu kojim se određuju obveze proizvođača i stavljanja na tržište te parametri sukladnosti radijske opreme. Dodatno, zbog povećanih zahtjeva vezanih uz elektromagnetsku kompatibilnost, bit će potrebno provesti izmjene Pravilnika o elektromagnetskoj kompatibilnosti¹⁶¹ u dijelu koji se odnosi na ocjenjivanje sukladnosti za uređaje prema zahtjevima Direktive o pristupačnosti. Direktiva o pristupačnosti određuje obvezu državama članicama Europske unije propisivanja sankcija u slučaju nepostupanja po

¹⁵⁸ Čl. 31. i 32. Direktive o pristupačnosti.

¹⁵⁹ Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe, „Narodne novine“, br. 95/23.

¹⁶⁰ Pravilnik o radijskoj opremi, „Narodne novine“, br. 56/24.

¹⁶¹ Pravilnika o elektromagnetskoj kompatibilnosti „Narodne novine“, br. 28/16, 88/2019 i 126/2021.

njenim odredbama pa je ZEK u poglavlju preduvjeta za pokretanje prekršajnog postupka dopunjen odredbom¹⁶² kojom se operatoru elektroničkih komunikacija zaprječuje pokretanje prekršajnog postupka i novčanom kaznom u slučaju „ako u odnosu na osobe s invaliditetom ne postupi u skladu sa zahtjevima pristupačnosti proizvoda i usluga određenih zakonom i njegovim provedbenim propisima“.

Zanimljivo će biti vidjeti kako će se na nacionalnoj razini provesti članak 29. Direktive o pristupačnosti kojim se propisuje način provedbe predmetne Direktive.. Naime, u cilju zaštite zajamčenih prava, adresati normi mogu se obratiti sudovima ili nadležnim upravnim tijelima, a u istom se cilju određuje obveza propisivanja odredbi kojima se javnim tijelima ili privatnim udruženjima, organizacijama ili drugim pravnim subjektima, koji imaju legitiman interes za osiguravanje usklađenosti s Direktivom o pristupačnosti, omogućuje da na temelju nacionalnog prava pri sudovima ili nadležnim upravnim tijelima, djelujući u ime tužitelja ili kao potpora tužitelju uz njegovo odobrenje, sudjeluju u svim sudskim ili upravnim postupcima predviđenima za izvršenje obveza. Razrada predmetne norme može bitno će biti dijelom novog Zakona o pristupačnosti proizvoda i usluga čija izrada je još u tijeku, a koji bi trebao biti krovni akt pristupačnosti za sve one odredbe Direktive o pristupačnosti koji se nisu prenijeli sektorskim propisima.

2.1.7. Program održivog razvoja za 2030. godinu

U Ujedinjenim je narodima 25. rujna 2015. godine usvojen novi Program održivog razvoja za 2030. godinu (dalje u tekstu: Agenda 2030.)¹⁶³.

Agenda 2030. nalaže državama da u skladu s nacionalnim kapacitetima učine sve da „nitko ne bude ostavljen po strani“ (eng. *leaving no-one behind*).

Okosnicu Agende 2030. čine sedamnaest opširno razrađenih ciljeva održivog razvoja koji između ostaloga određuju kako bi svi ljudi trebali biti u mogućnosti utjecati na svoju situaciju i biti društveno

¹⁶² Čl. 166. st.1. tč. 9. ZEK-a

¹⁶³ https://ec.europa.eu/info/strategy/international-strategies/sustainable-development-goals_hr, pristupljeno 5.12.2020.

uključeni. Agendom 2030. želi se smanjiti diskriminacija na osnovu godina, spola, invalidnosti, religije ili etničke pripadnosti. Europska unija obvezala se kako će raditi na provedbi Agende 2030. i to unutar svojih država članica, ali i u okviru vanjskih politika, podržavanjem provedbe ciljeva u drugim zemljama, posebno onima kojima je to najviše potrebno.

Republika Hrvatska predstavila je 2019. godine u sjedištu Ujedinjenih naroda u New Yorku prvi Dobrovoljni nacionalni pregled kao popis nacionalnih postignuća u provedbi ciljeva održivog razvoja. U odnosu na osobe s invaliditetom ističe se potpora za zapošljavanje poslodavcu kojim se osigurava iznos od 75 % troška plaće osobe s invaliditetom. Također, osobe s invaliditetom u tijeku jedne godine mogu koristiti više mjera, što znači da osoba s invaliditetom koja je bila uključena u obrazovne aktivnosti nakon završetka tih aktivnosti može biti zaposlena uz potporu za zapošljavanje ili samozapošljavanje. Ističu se i besplatne sportske aktivnosti te pravo na besplatni javni prijevoz

164 .

Upravo je afirmacija ciljeva zadanih Agendom 2030. najbolji putokaz digitalnoj i društvenoj inkluziji osoba s invaliditetom. Cilj je poticati inkluzivnu participaciju osoba s invaliditetom i djelovati u smjeru njihova potpunog uživanja temeljnih prava. To se osigurava putem poticanja pristupačnosti tržišta rada, pristupačnosti roba, usluga i infrastruktura, omogućavanja provedbe Konvencije UN-a te daljnjeg nadopunjavanja zakonodavnog okvira za zaštitu protiv diskriminacije.

Nacionalna razvojna strategija do 2030. godine¹⁶⁵ ističe kako tehnološke promjene na kojima se temelji sadašnja četvrta industrijska revolucija, posebno primjena umjetne inteligencije, zahvaćaju sve gospodarske tokove i mijenjaju društvo na način koji je neusporediv s učincima ranijih tehnoloških revolucija, uključujući i početni val kompjutorizacije tijekom osmog desetljeća prošlog stoljeća. Tehnološka transformacija tako utječe na društvene navike, kulturu, radne odnose, odnose u obitelji, privatnost i ponašanje, donoseći istovremeno prilike i prijetnje. Potrebno je, stoga, smanjiti podjele i izbjeći marginalizaciju u društvu te postići društvenu inkluziju kako bi se osigurala dobrobit svih građana Hrvatske te u potpunosti osigurala zaštita ljudskih prava. Uspostava integriranog

¹⁶⁴ <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/2016/Sjednice/2019/Srpanj/164%20sjednica%20VRH/UN%20Final/UN%20-%20zadnja%20-%20hrvatska%20verzija.pdf>, pristupljeno 5. 12. 2021.

¹⁶⁵ „Narodne novine“, br. 13/2021, Nacionalna razvojna strategija ključan je strateški dokument Republike Hrvatske za razdoblje do 2030. godine, koji je temelj za oblikovanje i provedbu svih javnih politika na nacionalnoj i lokalnoj razini. a uspostava integriranog sustava strateškog planiranja omogućit će ostvarivanje ciljeva održivog razvoja UN-ova Programa za održivi razvoj 2030.

sustava strateškog planiranja omogućava ostvarivanje ciljeva održivog razvoja UN-ova Programa za održivi razvoj 2030.¹⁶⁶

2.1.8. Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021. – 2030. godine

U ožujku 2021. godine, Europska komisija donijela je Strategiju o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021. – 2030. (Strategija o pravima osoba s invaliditetom)¹⁶⁷. Strategija o pravima osoba s invaliditetom nadovezuje se na raniju Europsku strategiju za osobe s invaliditetom 2010. – 2020. godine, koja je bila preteča u afirmaciji i zaštiti prava osoba s invaliditetom. Cilj je Strategije o pravima osoba s invaliditetom osigurati da sve osobe s invaliditetom na području Europske unije, bez obzira na spol, rasno ili etničko podrijetlo, vjeru ili uvjerenje, dob ili spolnu orijentaciju imaju ista prava i jednake mogućnosti, a sadržava i ambiciozan skup mjera i vodećih inicijativa u različitim područjima s nizom prioriteta među kojima se ističe i pristupačnost. Strategija o pravima osoba s invaliditetom navodi kako 64,3 % osoba s invaliditetom starijih od 16 godina ima pristup internetu, za razliku od 87,9 % osoba iste dobne skupne koje nemaju invaliditet¹⁶⁸. Ubrzana digitalna transformacija i sve veća razina uporabe umjetne inteligencije i robotike zahtijeva da nove tehničke funkcionalnosti budu prilagođene potrebama osoba s invaliditetom. Da bi učinkovito korištenje novih tehnologija bilo primjenjivo za sve građane, potrebno je uklanjanje barijera pristupačnosti za osobe s invaliditetom i ulaganje u njihove digitalne vještine.

U novoj i poboljšanoj Strategiji o pravima osoba s invaliditetom uzima se u obzir raznolikost invaliditeta koja obuhvaća dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja (u skladu s člankom 1. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom) koja su često nevidljiva.

Vizija je Strategije o pravima osoba s invaliditetom da na području Europske unije, kako je izjavila predsjednica Europske Komisije Ursula von der Leyen: „Osobe s invaliditetom imaju pravo na dobre

¹⁶⁶ Agenda 2030.

¹⁶⁷ Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021.–2030., COM(2021) 101, 3.3.2021. Preteča Strategije o pravima osoba s invaliditetom bila je Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.–2020. kojom je otvoren put Europi bez prepreka, a sredstvima EU-a financirale su se mjere za poboljšanje kvalitete života otprilike 87 milijuna osoba u EU-u koje imaju neki oblik invaliditeta. Evaluacijom je utvrđeno da je strategija doprinijela poboljšanju stanja u nizu područja, posebno u pogledu pristupačnosti za osobe s invaliditetom i promicanja njihovih prava jer je pitanje invaliditeta uvršteno među prioritete EU-a.

¹⁶⁸ Strategija o pravima osoba s invaliditetom, str 6.

uvjete na radnom mjestu, na neovisno življenje, na jednake mogućnosti i na puno sudjelovanje u životu svoje zajednice. Svi imaju pravo na život bez prepreka, a naša je obveza da im kao zajednica osiguramo potpuno sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima“¹⁶⁹.

2.2. Nacionalni akti

2.2.1. Zakon o elektroničkim komunikacijama i odnos prema Europskom zakoniku

HAKOM, temeljem ovlasti propisanih ZEK-om te putem njegova provedbenog propisa Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, promiče tržišno natjecanje u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme.

Jedna od najvećih uloga regulatora je osiguranje tržišnog natjecanja radi učinkovitog pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga te povoljnih, troškovno orijentiranih cijena. Osim toga, HAKOM osobito treba voditi računa o optimiziranju uporabe nedostatnih resursa, kao što je radiofrekvencijski spektar¹⁷⁰ i numeriranje¹⁷¹.

Obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, elektronička komunikacijska infrastruktura, prostorno planiranje, gradnja, održavanje, razvoj i korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme te upravljanje i uporaba radiofrekvencijskog spektra, adresnog i brojevnog prostora, kao prirodno ograničenih općih dobara, od interesa su za Republiku Hrvatsku¹⁷².

HAKOM-u je putem ZEK-a¹⁷³ dana ovlast da posebnu pozornost posveti rješavanju potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi i osoba s posebnim socijalnim potrebama na način da promiče tržišno natjecanje u obavljanju djelatnosti

¹⁶⁹ Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine, „Narodne novine“, br 143/21, str 4.

¹⁷⁰ Za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom nadležan je HAKOM. Sukladno ZEK-u, djelotvorno upravljanje radiofrekvencijskim spektrom mora se temeljiti na načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te postignutom usklađivanju na razini EU-a i na međunarodnoj razini. Spektar je definiran kao prirodno ograničeno, oku nevidljivo opće dobro.

¹⁷¹ Draško M., Telekomunikacijska legislativa i standardizacija, Kigen d.o.o., Zagreb 2006., str. 122

¹⁷² Čl.3. ZEK-a.

¹⁷³ U prijašnjem zakonodavnom okviru –ZEK-u, pojam pristupačnost spominje se pet puta, a pojam osobe s invaliditetom četiri puta.

elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme kako bi navedene kategorije korisnika ostvarile najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga¹⁷⁴. Potrebno je voditi računa da se elektronička komunikacijska mreža, elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema moraju planirati, projektirati, proizvoditi, postavljati i ugrađivati na način kojim se omogućuje pristup i dostupnost javnih elektroničkih komunikacijskih usluga i osobama s invaliditetom¹⁷⁵.

ZEK također propisuje da se provedbenim propisom, a to je Pravilnik iz čl. 35 ZEK-a, može propisati obveza operatorima javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga¹⁷⁶ da redovito objavljuju odgovarajuće, najnovije i usporedive podatke o pokazateljima kakvoće usluge i o mjerama koje su poduzeli za osiguravanje jednakog pristupa javno dostupnim elektroničkim komunikacijskim uslugama za osobe s invaliditetom te da ih dostavljaju HAKOM-u na njegov zahtjev¹⁷⁷.

Operatoru univerzalne usluge određuju se posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika koje se moraju osigurati na jednak način kako istima pristupaju drugi krajnji korisnici usluga te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga¹⁷⁸. Potrebno je i osiguranje visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima i to osobito omogućivanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova u skladu s odredbama ZEK-a. Također, cijena pojedine univerzalne usluge mora biti pristupačna i istovjetna na cijelom području na kojem određeni operator pruža tu univerzalnu uslugu, a operatori univerzalne usluge moraju uvažavati pristupačnost za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga¹⁷⁹. Nije, naravno, nužno da osoba s invaliditetom ujedno bude i socijalno ugrožena, ali činjenica je da ima veći rizik u prilog kojemu govori i podatak kako osobe s invaliditetom imaju 28,4 % rizik od siromaštva dok je kod osoba bez invaliditeta taj postotak 18,4 %¹⁸⁰.

Bitno je razlikovati odredbe upravljene na zaštitu prava osoba s invaliditetom koje su namijenjene svim operatorima javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i one koje mora poštovati

¹⁷⁴ Čl. 7.st.4. tč. d. ZEK-a.

¹⁷⁵ Čl.24.st.4. ZEK-a.

¹⁷⁶ Javna komunikacijska usluga je elektronička komunikacijska usluga koja je javno dostupna na tržišnoj osnovi.

¹⁷⁷ Čl.35.st.2. ZEK-a.

¹⁷⁸ Čl. 118. ZEK-a.

¹⁷⁹ Čl.118. st.3. ZEK-a.

¹⁸⁰ Strategija o pravima osoba s invaliditetom, str 10.

samo operator univerzalne usluge¹⁸¹. Osim ZEK-om, odredbe o pristupačnosti definirane su i Pravilnikom iz članka 35. ZEK-a te za operatora univerzalne usluge Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: Pravilnik o USO)¹⁸².

Temeljem odluke Vijeća za elektroničke medije o obveznom prijenosu jednog ili više radijskih i/ili televizijskih programa u Republici Hrvatskoj na državnoj, regionalnoj ili drugoj razini te dopunskih usluga, a osobito usluga pristupačnosti koje omogućuju odgovarajući pristup krajnjim korisnicima usluga s invaliditetom, HAKOM odlukom određuje operatore javnih komunikacijskih mreža koji imaju obvezu prijenosa tih programa¹⁸³.

Općenito gledano, nove odredbe o pristupačnosti Europskog zakonika u većoj su mjeri bile usklađene s odredbama prijašnjeg ZEK-a i njegova provedbenog propisa, Pravilnika iz članka 35. ZEK-a. Usklađenja će, međutim, biti potrebna na području uvođenja jedinstvenog *pristupačnog* broja 112 za Europsku uniju, implementacije relejne usluge, pristupačnosti korisničkih službi svih operatora, a ne samo univerzalnog operatora, kao i u pogledu analogne primjene normi iz članka 39. Europskog zakonika na području Europske unije. Neminovno je i da će Direktiva o pristupačnosti, na koju se Europski zakonik uvelike oslanja, obvezati operatore na uvođenje pristupačnih procedura za podnošenje prigovora, nuđenje pristupačne i cjenovno povoljne terminalne opreme¹⁸⁴.

Novina je i da nacionalna regulatorna tijela u koordinaciji s drugim nadležnim tijelima mogu od operatora zahtijevati da za krajnje korisnike objave sveobuhvatne, usporedive, pouzdane, korisniku prilagođene i ažurirane informacije o kvaliteti njihovih usluga, a kako bi se osigurala jednakost u pristupu za krajnje korisnike s invaliditetom¹⁸⁵ te da se osigura pristupačna usluga i terminalna oprema možebitno i putem izravne (državne) financijske potpore osobama s invaliditetom. Do sada je na području Republike Hrvatske pristupačnost web stranica bila namijenjena samo za javnopravna tijela, a ne i za trgovačka društva. Afirmacija ove odredbe u praktičnom bi smislu značila da operatori moraju imati pristupačne web stranice kako bi osobe s invaliditetom ostvarile jednaku razinu pristupa informacijama kao i ostali korisnici. Činjenica je da ako želimo imati pristupačno društvo moramo

¹⁸¹ Detaljni podaci o univerzalnim uslugama i obvezama operatora univerzalne usluge nalaze se u poglavlju 2.2.1.2.

¹⁸² Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama NN br. 46/12, 82/14, 41/16, 62/19, 68/19 i 69/22 odnosi se na IPTV (televizija putem internetskog protokola) i kabelaške TV operatore.

¹⁸³ Čl. 160. ZEK-a.

¹⁸⁴ Sukladno pozitivnim propisima, nuđenje terminalne opreme je obveza operatora, ali u skladu sa njihovim tehničkim mogućnostima. Ne postoji odredba da ona mora biti i cjenovno pristupačna.

¹⁸⁵ Čl. 104. Europskog zakonika elektroničkih komunikacija

imati i sveopću primjenu univerzalnog dizajna, a univerzalni dizajn predstavlja dizajn proizvoda i okruženja koji omogućuje da oni u najvećoj mogućoj mjeri budu dostupni za uporabu svim ljudima bez potrebe za dodatnom prilagodbom ili upotrebom specijaliziranog dizajna¹⁸⁶. To je dizajn kojem se lako može pristupiti te ga mogu koristiti i razumjeti u najvećoj mogućoj mjeri svi, bez obzira na dob, invaliditet ili status.

2.2.1.1. Pravilnik iz članka 35. ZEK-a

Pravilnik iz članka 35. ZEK-a, koji je stupio na snagu 1. siječnja 2024., pobliže razrađuje odredbe ZEK-a, posebice u odnosu na način pružanja usluga krajnjim korisnicima pa tako i osobama s invaliditetom. Operatori¹⁸⁷ su, sukladno članku 32. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, obvezni osobama s invaliditetom bez posebne naknade učiniti dostupnim određeni neophodni opseg opreme i usluga. Pod neophodnu opremu ubraja se zvučna signalizacija dolaznih poziva ili poruka glasnija nego što je uobičajeno, pojačavanje, induktivni spoj ili drugi načini olakšavanja korištenja telefonskog uređaja osobama sa slušnim aparatom, zamjenu zvučnih signala dolaznih poziva i poruka vidnima te tipkovnice dizajnirane za korištenje za ljude s oštećenjima vida ili nepokretne osobe¹⁸⁸.

Vezano za zvučnu signalizaciju dolaznih poziva ili poruka glasnije nego uobičajeno te posebno dizajnirane tipkovnice, razina terminalne opreme pod direktnim je izborom korisnika, s time da pojedini operatori imaju u ponudi i naglavnu slušalicu te posebno dizajniranu tipkovnicu. Zaključno se može ustvrditi da glasnoća signalizacije ovisi o samom uređaju te predmetnom korisniku. Na isti način o uređaju ovisi i pojačavanje signalizacije, video umjesto zvučnog signala i korištenje posebne tipkovnice.

Dodatno, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuju pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

¹⁸⁶ <https://tesla.carnet.hr/mod/book/view.php?id=6951>, pristupljeno 15. travnja 2022.

¹⁸⁷ Pravna ili fizička osoba koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu komunikacijsku uslugu ili davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu.

¹⁸⁸ Čl. 32. Pravilnika iz članka 35.

U odnosu na neophodne usluge koje operatori bez posebne naknade moraju učiniti dostupnim osobama s invaliditetom, one najmanje obuhvaćaju: pretplatničke ugovore i račune tiskane na način koji omogućava čitanje osobama s oštećenjima vida (kod nekih operatora dostupni su zahtjevi za sklapanje ugovora na Brailleovu pismu, a pojedini operatori omogućavaju dostavu računa i obrasca pretplatničkog ugovora na način koji omogućuje čitanje osobama s oštećenjima vida, primjerice njihovom dostavom u elektronskom formatu i slično), pisanu 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 te prilagodbu poslovnice na način da su unutar njih dostupne linije vodilje kojima bi se slijepim i slabovidnim osobama omogućile samostalno kretanje¹⁸⁹.

Pravilnik iz članka 35. ZEK-a mijenjao se čak pet puta, a predzadnjim izmjena iz 2020. godine unesene su odredbe kojima su operatori obvezni okomito izložiti cijene i specifikacije uređaja te prilagoditi poslovnice linijama vodiljama. Uvođenje obveze okomitih polaganja cijena i specifikacija uslijedilo je zbog prigovora osoba u invalidskim kolicima kako zbog odbljeska nisu u mogućnosti adekvatno razaznati sadržaj horizontalno postavljenih cijena uređaja i njihovih specifikacija. Navedena je izmjena podzakonskog propisa tako izravna posljedica neposrednog saznanja iz kruga osoba s invaliditetom te je dobar pokazatelj kako su njihove smjernice nužne da pravni propisi budu životni.

Obveza postavljanja linija vodilja u poslovnice operatora unesena je radi ispunjenja zahtjeva pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom sukladno Zakonu o prostornom uređenju¹⁹⁰, a ta je pristupačnost dodatno uređena Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivosti (dalje u tekstu: Pravilnik o osiguranju pristupačnosti)¹⁹¹. Obveze iz Pravilnika o osiguranju pristupačnosti odnose se na građevine javne i poslovne namjene te na građevine stambene i stambeno-poslovne namjene. Građevine javne i poslovne namjene su građevine trgovačke, ugostiteljske i/ili turističke namjene; poštanske i/ili telekomunikacijske namjene; za pružanje usluga prometa novcem i druge financijske usluge; upravne i slične namjene; zdravstveno-socijalne i rehabilitacijske namjene; građevine u kojoj učestalo borave osobe s invaliditetom; odgojne i obrazovne namjene; kulturne namjene; prometne namjene; športske i

¹⁸⁹ Čl. 32. st. 2. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a.

¹⁹⁰ Zakon o prostornom uređenju NN br. 153/13, 65/17, 114/18, 39/19, 98/19 i 67/23.

¹⁹¹ Pravilnik o osiguranju pristupačnosti NN br. 78/13 i 153/13.

rekreacijske namjene; zabavne namjene; vjerske i sakralne namjene; za izvršavanje kazne zatvora; prostori i površine javne namjene, te građevine ostale namjene poput sajamskog prostora, javnog nužnika, javnog skloništa i sl.¹⁹². Kontrola provedbe odredbi pristupačnosti provodi se u svim fazama nastajanja građevine, od njezinog projektiranja, preko gradnje i rekonstrukcije pa do uporabe i održavanja. Vlasnik građevine dužan je održavati elemente pristupačnosti i ne smije smanjivati uvjete uporabe pomagala osoba s invaliditetom. Osoba s invaliditetom, u smislu Pravilnika o osiguranju pristupačnosti, definira se kao osoba s trajnim ili privremenim tjelesnim, mentalnim, intelektualnim i/ili osjetilnim oštećenjima koja u međudjelovanju s različitim preprekama u prostoru mogu spriječiti njezino sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi. Ravnopravno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga postiže se i postavljanjem rampi za invalidska kolica u poslovnicama operatora.

Pod neophodnom uslugom koju operatori moraju pružiti osobama s invaliditetom ubraja se i pristup hitnim službama za gluhe osobe te pristup posebnoj službi davanja informacija za osobe s invaliditetom koju nudi operator službe davanja informacija. Time su operatori obvezni osigurati osobama s invaliditetom pristup broju 112 na jednak način kako mu pristupaju drugi krajnji korisnici usluga (putem kratkih tekstualnih poruka (SMS), telefaksom ili na drugi prikladan način). U odnosu na praktičnu provedbu predmetne odredbe Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, HAKOM do sada nije zaprimio niti jedan prigovor vezano za nemogućnost pristupa broju 112, a Državna uprava za zaštitu i spašavanje obavijestila je da je sustav za zaprimanje komunikacije SMS-om prema broju 112 u punoj funkciji i bez zastoja¹⁹³.

Operatori moraju promovirati opremu i usluge koje su prilagođene osobama s invaliditetom¹⁹⁴. Svijest društva najlakše se mijenja upravo opisanim postupanjem pa je zato korisno i potrebno na sastanke na kojima su tema zaštita osoba s invaliditetom uvijek uključivati i stručnjake (operatora) koji se bave oglašavanjem i marketingom. Svako javno isticanje dobar je put osvještavanja postojanja osoba s invaliditetom. Vidljivost je, dakle, potrebna, a uloga medija presudna.

Pravilnik iz članka 35. ZEK-a određuje i mogućnost osnivanja savjetodavnog mehanizma na kojemu bi pitanja pristupačnosti rješavali udruge osoba sa invaliditetom, operatori i HAKOM¹⁹⁵.

¹⁹² Čl.5. Pravilnika o osiguranju pristupačnosti.

¹⁹³ Više o pristupu 112 i pravnoj regulativi u odnosu na osobe s invaliditetom u poglavlju 2.2.1.3.

¹⁹⁴ Čl. 31. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a.

¹⁹⁵ Čl. 30. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a.

Iako savjetodavni mehanizam nije oformljen, kroz program suradnje s FER-om uključene su i udruge osoba s invaliditetom, a operatori su tokom godine redovito uključeni u sva pitanja pristupačnosti i pune afirmacije prava osoba s invaliditetom.

Osobe s intelektualnim i psihosocijalnim poteškoćama, kao i gluhe te nagluhe osobe, suočene su s preprekama u nastojanju da pristupe informacijama i komunikaciji uslijed nedostatka formata u lako čitljivom obliku i augmentativnih i alternativnih oblika komunikacije. Također su suočene s preprekama u nastojanju da pristupe uslugama uslijed predrasuda i nedostatka odgovarajuće obuke osoblja koje pruža odnosne usluge. Slijedom odredbi Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, operatori moraju imati posebno obučene djelatnike prilagođene radu s osobama s invaliditetom¹⁹⁶, međutim u praksi¹⁹⁷ proizlazi da operatori u prosjeku imaju samo od 1 do 3 posebno obučena djelatnika, dok pojedini operatori s malim brojem korisnika uopće nemaju posebno obučene djelatnike. Neki operatori pružaju mogućnost „online chata“, a uz to pojedini operatori konstantno educiraju sve svoje djelatnike na temu komunikacije s osobama s invaliditetom. Drugi, pak, ističu da, iako nemaju posebno obučene djelatnike, nemaju ni problema, s obzirom da su njihovi korisnici isključivo poslovni subjekti (pravne osobe) te da se u dosadašnjem radu nisu susretali s osobama s invaliditetom. Iako postoji određen nesklad u praktičnoj provedbi ove odredbe Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, jasno je kako dio problema leži u nespecifičnom određenju broja posebno obučanih djelatnika. Stoga, buduće izmjene podzakonskog akta definitivno moraju odrediti minimalan broj posebno obučanih djelatnika i to po poslovnicima, a ne općenito.

U odnosu na obvezu osiguranja najmanje dvosmjerne tekstualne komunikacije umjesto komunikacije govorom¹⁹⁸, operatori osobama s oštećenjima sluha osiguravaju najmanje dvosmjernu tekstualnu komunikaciju umjesto komunikacije govorom te u tu svrhu pružaju glasovnu, elektroničku komunikaciju, „chat“, fax i SMS poruke. Također, osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom imaju prioritet kod uklanjanja kvarova na pristupnim vodovima na način da 95% kvarova mora biti uklonjeno u 24 sata, a čak 100% kvarova mora biti uklonjeno u roku 72 sata od prijave¹⁹⁹. *Ratio* te pravne norme je maksimalna zaštita najosjetljivijih društvenih skupina kojima su usluge elektroničke komunikacije ponekad jedina nit u društvenu integraciju.

¹⁹⁶ Čl. 31. st.2. Pravilnika iz članka 345. ZEK-a.

¹⁹⁷ Informacija dobivena temeljem upitnika HAKOM-a koji nije objavljen.

¹⁹⁸ Čl. 31.st.3. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a.

¹⁹⁹ Čl. 42.a. st.5. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a.

Upravo je stoga Pravilnik iz članka 35. ZEK-a pravni akt kojim će se i u budućnosti detaljnije proklamirati prava osoba s invaliditetom kada koriste elektroničke komunikacijske usluge. Iako su njime navedene odredbe dobar temelj pravne regulacije, zbog činjenice dinamike razvoja elektroničkih komunikacijskih usluga i sve otvorenije i plodonosnije suradnje regulatora i operatora s udrugama osoba s invaliditetom jasno je da je Pravilnik iz članka 35. ZEK-a „živi“ pravni akt koji će i nevezano za usklađenje s Europskim zakonikom u budućnosti doživjeti još mnogo izmjena. Jedna od budućih izglednih izmjena definitivno se veže uz potrebu da operatori vode evidenciju prigovora osoba sa invaliditetom i još aktivnije proklamiraju usluge namijenjene osobama s invaliditetom. Ipak, izgledno je kako će sveobuhvatno pravno uređenje pitanja pristupačnosti elektroničkih komunikacijskih usluga i povezane opreme biti uređeno zakonom (kojim se regulira pristupačnost) jer prava osoba s invaliditetom kao Ustavom zaštićene kategorije stanovništva ne mogu počivati na pravilniku, već je ta pitanja potrebno primarno zakonski urediti.

Naime, vezano uz opis praktičnih iskustava u radu s osobama s invaliditetom i broj pisanih prigovora, operatori navode pozitivne primjere suradnje. Dok većina operatora ističe da nije zaprimljen niti jedan prigovor, pojedini ističu da konkretne podatke nisu u mogućnosti dostaviti zbog toga što ne posjeduju usporedni prikaz praćenja²⁰⁰.

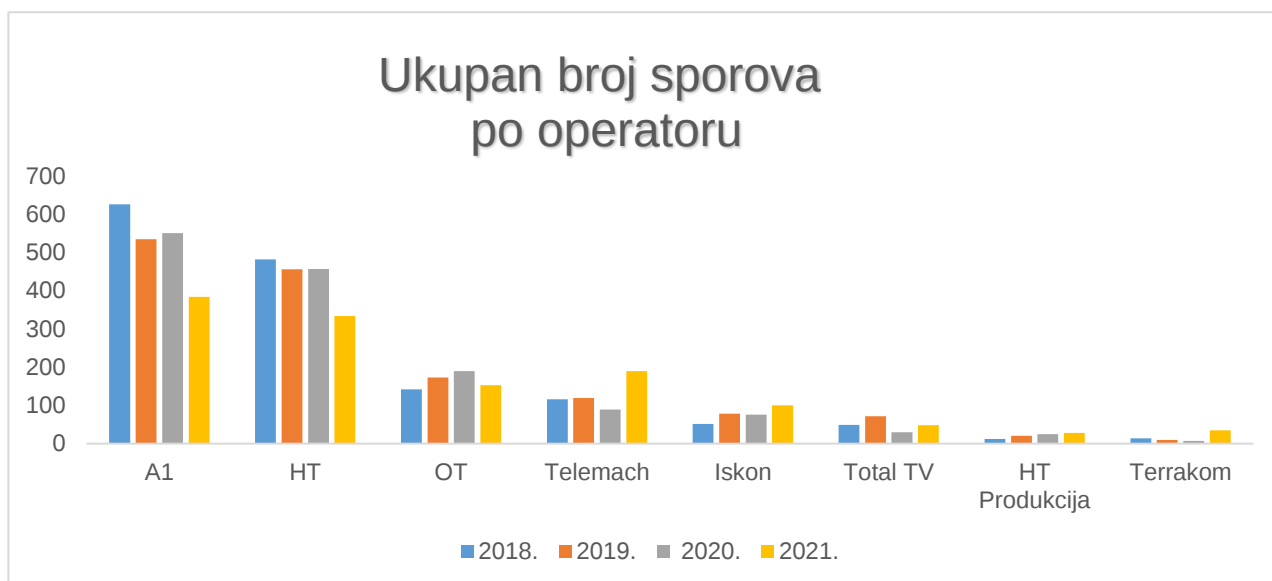
Gledajući ukupan broj sporova u prvih 6 mjeseci HAKOM-a²⁰¹, riješeno je 683 zahtjeva za rješavanje spora te je došlo do smanjenja ukupnog broja sporova u odnosu na prvih 6 mjeseci 2020. godine kada je taj broj bio 748. Najveći broj zahtjeva kao i dosad podnijeli su krajnji korisnici dva najveća operatora, a temeljem podnesenih prigovora doneseno je 377 odluka u sporovima. Nadalje, što se tiče zahtjeva za rješavanje sporova koji provodi HAKOM, i to po završenom dvostupanjskom postupku kod operatora, zaprimljeno je tek nekoliko zahtjeva korisnika²⁰² koji navode da su osobe s invaliditetom, a njihovi prigovori odnosili su se na sklapanje ugovora na daljinu te dobivanja netransparentnih informacija vezano za uvjete korištenja i cijene ugovorenih usluga. Prigovori, međutim, nisu bili upravljani izravno prema kršenju prava osoba s invaliditetom, već su se odnosili na povredu općenitih prava korisnika usluga.

²⁰⁰ Informacija dobivena temeljem upitnika HAKOM-a koji nije objavljen.

²⁰¹ <https://www.hakom.hr/hr/objavljeno-izvjesce-o-korisnickim-sporovima-u-2021/9155>, pristupljeno 5.4. 2022.

²⁰² Broj je manji od deset.

Slika 1.²⁰³



Postavlja se, stoga, pitanje je li mali broj prigovora rezultat dobro upravljenih normi, neznanja o mogućnostima pravne zaštite ili nepostojanja statistike broja prigovora koje podnose osobe s invaliditetom, budući se na dispoziciju podnositelja prigovora ostavlja da u prigovoru uvrste i navod o osobnom invaliditetu. Unatoč navedenom, od presudne je važnosti stalno osluškivanje tržišta i adekvatna prilagodba promjenama. Posebnu pažnju operatori moraju posvetiti slučajevima kada osobe s invaliditetom sklapaju ugovore. U tom smislu, HAKOM je nakon sastanka s Uredom Pravobranitelja za osobe s invaliditetom promijenio svoju praksu u odnosu na povećanu odgovornost operatora za ugovore sklopljene s osobama s dokazanim intelektualnim oštećenjima, s obzirom da je u tome slučaju nužna prisutnost skrbnika pri sklapanju ugovora. Pojam građanskopravnog ugovora, kao suglasnosti volja stranaka s ciljem postizanja određenih pravnih učinaka, temelji se na načelima autonomije volje i ravnopravnosti stranaka. Načelo autonomije volje znači slobodu stranaka da odluče hoće li i s kim i kada zaključiti ugovor te da slobodu i suglasno utvrde sve elemente sadržaja ugovornog odnosa²⁰⁴.

Unatoč postojanju invaliditeta, nije svim osobama s invaliditetom ujedno oduzeta poslovna sposobnost. Članak 12. Konvencije o pravima osoba s invaliditetom određuje da osobe s invaliditetom imaju pravnu sposobnost na jednakoj osnovi kao i druge osobe i da sam invaliditet ne opravdava čin lišavanja osobe poslovne sposobnosti, čime se potiče značajna promjena u pristupu

²⁰³ Izvor_interna tablica.

²⁰⁴ V. Tomljenović, S. Petrić, E. Mišćenić- Nepoštene ugovorne odredbe, Europski standardi i hrvatska provedba, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2013., str. 15.

poslovnoj sposobnosti i omogućuje se osobi sa invaliditetom veća životna samostalnost²⁰⁵. Stoga, kada osoba s invaliditetom u poslovnici operatora iskaže volju za sklapanjem ugovora, na prodajnom predstavniku operatora je da se obraća upravo osobi s invaliditetom, a ne možebitnoj pratnji te da ovisno o stupnju invaliditeta procijeni može li osoba sklopiti ugovor samostalno ili putem skrbnika.

Bitna novina Direktive o pristupačnosti je i odredba kojom će zahtjev za sklapanje ugovora sadržavati i opcionalnost stavljanja navoda da je ugovorna strana, budući korisnik elektroničkih komunikacijskih usluga osoba s invaliditetom²⁰⁶. Iako će navedeno biti ostavljeno na dispoziciju osobi s invaliditetom, buduća se novina smatra iznimno korisnim alatom za praćenja broja korisnika s invaliditetom, ali i za punu afirmaciju njihovih prava.

2.2.1.2. Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama

Osnovna ili opća univerzalna usluga uvedena je kao regulatorna obveza pri napuštanju monopola u pružanju svih usluga kako bi se postigla zaštita i ravnopravnost korisnika. Naime, bilo je za očekivati da korisnici s malim informacijskim prometom, kao i korisnici na mjestima nepovoljnima za povezivanje, neće zbog malog prihoda ili velikog troška biti zanimljivi za operatore i davatelje usluga²⁰⁷.

Univerzalne usluge predstavljaju osnovne usluge u elektroničkim komunikacijama koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske i na temelju razumnog zahtjeva krajnjeg korisnika, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji²⁰⁸. Opseg usluga koje se smatraju univerzalnim uključuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži i telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji te djelotvoran pristup internetu, postavljanje

²⁰⁵ Bulka Z., Poslovna sposobnost i postupak lišenja poslovne sposobnosti, IUS-INFO, 2007. Poslovna sposobnost svojstvo je osobe da svojim vlastitim djelovanjem stječe prava i obveze. Postoje dvije kumulativne pretpostavke za lišenje poslovne sposobnosti; postojanje duševnih smetnji ili drugih uzroka te nemogućnost osobe da se sama brine o svojim potrebama, pravima i interesima i/ili zbog takvih smetnja ugrožava prava i interese drugih osoba. Države članice zahtijevaju tako da u slučaju ograničavanja poslovne sposobnosti pojedinca, intelektualne teškoće ili mentalni problemi budu kombinirani s drugim kriterijem koji se odnosi na „nemogućnost“ osobe da upravlja svojim životnim pitanjima. Obično se nakon donošenja odluke o lišenju poslovne sposobnosti osobi dodjeljuje skrbnik.

²⁰⁶ Prilog VIII. Europskog zakonika - Zahtjevi u vezi s informacijama koje treba pružiti u skladu s člankom 102. (zahtjevi u vezi s informacijama za ugovore).

²⁰⁷ Draško M., Telekomunikacijska legislativa i standardizacija, Kigen d.o.o., Zagreb 2006., str 21.

²⁰⁸ Čl. 35.st.1. ZEK-a.

javnih telefonskih govornica, posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina korisnika i posebne mjere za osobe s invaliditetom²⁰⁹.

Operator univerzalnih usluga je operator javno dostupnih telefonskih usluga kojega je u skladu s odredbama ZEK-a HAKOM obvezao na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega univerzalnih usluga. Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti osobama s invaliditetom pristup hitnim službama na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga. Prema odredbama članka 36. ZEK-a, HAKOM najmanje jedanput u dvije godine utvrđuje pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. ZEK-a na prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge. Ako HAKOM utvrdi da se pojedina usluga u okviru univerzalnih usluga pruža na propisan i prikladan način, ne mora odrediti operatora za pružanje tog dijela univerzalnih usluga, odnosno može donijeti odluku o ukidanju obveze pružanja tog dijela univerzalnih usluga operatoru univerzalnih usluga, kojemu je takva obveza bila prethodno određena, ali mora osigurati najmanje jednog operatora univerzalnih usluga za pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji. Međutim, kompenzacije operatorima koje su određene za pružanje tih usluga u takvim okolnostima ne moraju imati za posljedicu bilo kakvo narušavanje tržišnog natjecanja, pod uvjetom da se odabranim operatorima nadoknadi specifičan neto trošak.

Prilikom određivanja opsega usluga i parametara procjene univerzalnih usluga, upućuju se pozivi udrugama za osobe s invaliditetom, uključujući i Uredu pravobranitelja za osobe s invaliditetom, od kojih se traži mišljenje o kvaliteti pružanja univerzalne usluge, imajući u vidu posebne potrebe tih kategorija korisnika. Cilj je spriječiti stvaranje socijalnih razlika u društvu osiguravanjem univerzalnih usluga po prihvatljivim cijenama građanima u ruralnim (zemljopisno izoliranim) mjestima kao i osigurati takav pristup, pod jednakim uvjetima, osobito starijim osobama, invalidima te ljudima s posebnim socijalnim potrebama

Pravilnik o USO podzakonski je akt iz područja elektroničkih komunikacija koji uređuje i prava osoba s invaliditetom te čije je donošenje također u nadležnosti HAKOM-a. Pravilnik o USO sadrži odredbe namijenjene zaštiti i poduzimanju odgovarajućih mjera koje će osobama s invaliditetom i korisnicima s posebnim socijalnim potrebama²¹⁰ zajamčiti pristup i prihvatljivost svih javno

²⁰⁹ ČL.35.st.2.ZEK-a.

²¹⁰ Popis korisnika socijalne skrbi definira se čl. 18. Zakona o socijalnoj skrbi NN br. 18/22, a poseban socijalni status dokazuje se rješenjem o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga iz članka 127. toga Zakona.

dostupnih nepokretnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Pravilnik iz članka 35. ZEK-a pak štiti i promiče prava svih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga sa posebnim odredbama u odnosu na osoba sa invaliditetom, određujući u odnosu na njih obveze svim operatorima javnih komunikacijskih usluga i pri tome se ne ograničava samo na nepokretnu mrežu.

Pravilnik o USO izmijenjen je u 2019. i 2022. godini, a jedna od bitnijih izmjena odnosi se na pitanje brzine prijenosa podataka koje je operator univerzalne usluga morao osigurati. Izmjene Pravilnika o USO u elektroničkim komunikacijama stupile su na snagu 1. siječnja 2020. godine, a prema njima je HT d.d., kao operator univerzalne usluge, bio obavezan omogućiti svakom krajnjem korisniku na području Republike Hrvatske na nepokretnoj lokaciji, kojemu u trenutku podnošenja zahtjeva HT-a, kao operator univerzalne usluge, ne može omogućiti neki od standardnih paketa iz njegove ponude brzinu prijenosa podataka od najmanje 4 Mbit/s²¹¹, po prethodno odobrenim cijenama HAKOM-a. Tako se pristup univerzalnim uslugama u pravilu realizira putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, a u slučaju nemogućnosti realizacije usluge putem nepokretne mreže, operator ga ima pravo realizirati korištenjem neke od tehnologija koje su dostupne na lokaciji pojedinog korisnika, na primjer, putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže (USB, WiFi).

Na području Europske unije raspon brzina širokopojasnog pristupa internetu u okviru univerzalne usluge određen je u vrijednostima od 1Mbit/s do 10 Mbit/s, pri čemu je Republika Hrvatska sa 4Mbit/s bila u europskom prosjeku. Korištenje interneta često je osobama s invaliditetom jedini prozor u svijet, željni su znanja, tragaju za informacijama i žele biti uključeni. U cilju svega ranije navedenoga i Republika Hrvatska je, unatoč činjenici da je širokopojasni pristup internetu rijetko u opsegu univerzalnih usluga²¹², na temelju prethodne konzultacije s udrugama osoba s invaliditetom i uvažavajući podatak da su osobe s invaliditetom u velikom socijalnom riziku, odlučila povećati brzine širokopojasnog pristupa internetu u sklopu univerzalne usluge s 4 Mbit/s na 7 Mbit/s²¹³.

²¹¹ Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati da pretplatnički vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od 4 Mbit/s u dolaznom smjeru i 512 kbit/s u odlaznom smjeru (za razliku od perioda od 2015. godine do kraja 2019. godine u kojem je HT, kao određeni operator univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske, bio obavezan omogućiti brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s).

²¹² Republika Hrvatska, Švedska, Belgija, Finska, Slovenija, Španjolska i Malta imaju usluge širokopojasnog pristupa internetu određene minimalne brzine uključena u opseg univerzalnih usluga.

²¹³ Čl. 18. st. 5. Pravilnika o USO mijenjala se odredba o brzini prijenosa podataka na način da se definiralo kako su operatori univerzalnih usluga obvezni osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju minimalnu brzinu prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru. <https://e-rasprave.hakom.hr/erasprava/public/discussions/650>, pristupljeno 5.5.2022.

Komparativno gledano, ističe se primjer Republike Italije gdje je talijanski regulator (dalje u tekstu: AGCOM)²¹⁴ proširio posebne tarife kojima je cilj jamčiti jednakost pristupa fiksnim i mobilnim uslugama i na krajnje korisnike s ozbiljnim poteškoćama u hodu. Ranije su se takve mjere odnosile samo na korisnike s oštećenjem sluha ili vida. Međutim, AGCOM je proširio posebne maloprodajne tarife mobilne telefonije obvezujući operatere da daju 50 % popusta na tri različite ponude mobilnih podataka za krajnje korisnike s invaliditetom: prva ponuda s uključenim 20 do 50 GB podataka mjesečno, druga ponuda s više od 50 GB i treća ponuda s neograničenim podacima²¹⁵.

S druge strane, francuski regulator (dalje u tekstu: ARCEP)²¹⁶ navodi kako su u svrhu korištenja pristupačnih komunikacijskih usluga operateri počeli nuditi usluge za gluhoslijepe korisnike, dok usluge za korisnike s afazijom (tj. jezičnim poremećajem koji utječe na sposobnost komunikacije) još uvijek nisu bile dostupne. Unatoč povećanju korištenja ponuda za gluhe i nagluhe korisnike u 2021. godini, velik dio tih korisnika i dalje ne koristi usluge koje operateri nude. Razlog za ovaj nedostatak korištenja je taj što su ponude financijski i fizički nepristupačne. Dok su neki operateri u zadnjem tromjesečju 2021. implementirali namjenske ponude za slijepe ili slabovidne korisnike, one namijenjene afazičnim korisnicima još nisu uspostavljene i ARCEP smatra da njihovo uvođenje mora postati prioritet²¹⁷.

Europski zakonik u članku 84. određuje kako svaka država članica Europske unije, s obzirom na nacionalne uvjete i minimalnu širinu pojasa kojom raspolaže većina potrošača na državnom području te uzimajući u obzir izvješće BEREC-a o najboljim praksama, utvrđuje uslugu odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu za potrebe dostupnosti univerzalne usluge kako bi se osigurala brzina pristupa internetu potrebna za socijalno i gospodarsko sudjelovanje u društvu. Pritom je u Prilogu V. Direktive naveden popis usluga koje usluga širokopojasnog pristupa internetu treba podržavati, a to su kako slijedi: elektronička pošta, pretraživači kojima se omogućuje potraga za svim vrstama informacija i njihovo pronalaženje, osnovni internetski alati za osposobljavanje i obrazovanje, novine ili vijesti dostupne na internetu, kupnja ili naručivanje robe i usluga na internetu, potraga za poslom i alati za traženje posla, profesionalno umrežavanje, internetsko bankarstvo,

²¹⁴ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

²¹⁵ <https://www.agcom.it/documents/10179/24540622/Comunicato+stampa+14-10-2021/523eddee-d1ad-4f6f-abbf-06c9bc4f8d56?version=1.0>, pristupljeno 30.3.2022.

²¹⁶ L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

²¹⁷ https://www.cullen-international.com/client/site/documents/B5TEEU20210011_ee66c329-0e1e-421d-8d35-1fe85cecf65c, pristupljeno 30.3.2022.

korištenje uslugama e-uprave, društveni mediji i trenutačna razmjena poruka te pozivi i videopozivi (standardna kvaliteta).

Sljedeća bitna izmjena Pravilnika o USO odnosila se na izmjenu obveza postavljanja javnih telefonskih govornica obzirom da je interna analiza kakvoće pružanja univerzalne usluge pokazala znatan pad prometa ostvarenog putem telefonskih govornica iz čega je zaključeno kako se smanjuje društvena važnost javnih telefonskih govornica, čime je i prestala obveza da operator univerzalnih usluga ima najmanje jednu telefonsku govornicu na svakih 1000 stanovnika po županiji (postojeća obveza) odnosno obveza da se održava određeni broj javnih telefonskih govornica na određeni broj stanovnika po županiji, a ako na lokaciji telefonske govornice nije u posljednjih godinu dana ostvaren promet, tada se pružanje usluge, uz prethodnu suglasnost HAKOM-a, može prekinuti²¹⁸.

S druge strane, javne telefonske govornice nisu u potpunosti izgubile važnost pa je stoga njihovo prisustvo potrebno u mjestima od javnog interesa, kao što su, primjerice, javne ustanove, državne institucije, uredi jedinica lokalne i područne samouprave te druge institucije od javnog interesa, uključujući carine, kolodvore, trajektna pristaništa i brodske luke, zatvore, pošte, sudove i slične ustanove²¹⁹.

Vezano uz spomenutu izmjenu, utvrđena je obveza operatora univerzalnih usluga da osigura unutar ili u blizini mjesta od javnog interesa barem jednu govornicu koja je prilagođena osobama s invaliditetom. Pri tome se ne očekuje postavljanje novih javnih telefonskih govornica u sve pobrojane institucije, već se pretpostavlja zadržavanje postojećeg stanja. To ne isključuje obvezu postavljanja javnih telefonskih govornica u novoizgrađenim mjestima od javnog interesa ili temeljem opravdanog zahtjeva.

Dodatno, zbog zanemarivog korištenja tiskanog izdanja imenika, člankom 22. stavkom 4. Pravilnika o USO utvrđena je obveza izdavanja isključivo elektroničkog oblika imenika.

U svrhu osiguravanja transparentnosti, a imajući u vidu i komentare udruga za osobe s invaliditetom, uvedena je obveza operatora da informaciju o uvjetima i načinu pružanja univerzalnih

²¹⁸ Čl. 20. st. 4. Pravilnika o USO.

²¹⁹ Čl.3.st.3. Pravilnika o USO.

usluga učini dostupnom na lako uočljivom mjestu na početnoj internet stranici operatora²²⁰. HT²²¹ je također obavezan uputiti korisnike postojećih paketa univerzalne usluge pristupa internetu da imaju pravo ostvariti veću brzinu pristupa internetu temeljem posebnog zahtjeva.

2.2.1.3. Pravilniku o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112

Jedan od osnovnih elementa zaštite osoba sa invaliditetom je omogućavanje pristupa Jedinstvenom europskom broju za hitne službe (dalje u tekstu: 112). Prigodno, 11. veljače obilježava se kao međunarodni dan broja 112, čijim je ustrojavanjem omogućen pristup hitnim službama (policije, vatrogasaca, hitne medicinske službe) u bilo kojoj državi članici Europske unije. U Republici Hrvatskoj, sustav 112 uveden je 2005. godine s ukupno 20 županijskih centara čime je osiguran jednostavan, jednak, siguran i učinkovit pristup onima koji su u potrebi za pomoći, dakle upućivanjem telefonskog poziva na broj 112, SMS porukom ili putem automatskog poziva iz vozila (e-call). Uz broj 112 i dalje su u upotrebi nacionalni brojevi za hitne slučajeve, no samo biranjem broja 112 može se spojiti s hitnim službama u svim državama članicama Europske unije²²².

U Pravilniku o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112²²³, kojeg donosi ministar pomorstva, prometa i infrastrukture, predviđena je obveza operatora da u skladu sa ZEK-om, osiguraju osobama s invaliditetom pristup broju 112 na jednak način kao i drugi krajnji korisnici usluga (putem kratkih tekstovnih poruka (SMS), telefaksom ili na drugi prikladan način). Koordinaciju s odredbama Pravilnika provodi Državna uprava za zaštitu i spašavanje, a pozivi prema 112 mogući su putem tekstualne poruke te telefaksa. Intenzivno se radi na tehničkim rješenjima koja bi omogućavala video pozive, odnosno povezivanje lokacije pozivatelja sa sustavom 112. Novim regulatornim okvirom za elektroničke komunikacije predviđa se da, ako je dostupno i izvedivo,

²²⁰ Čl.19.st.4. Pravilnika o USO.

²²¹ HT je od strane HAKOM-a proglašen za operatora univerzalne usluge. Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te uz što manje narušavanja tržišnog natjecanja.

²²² Europska udruga za hitne slučajeve (dalje u tekstu: EENA) je nevladina organizacija sa sjedištem u Bruxellesu. Osnovana je 1999. godine, te promiče osnivanje učinkovitog sustava za uzbunjivanje građana o prijetećim hitnim situacijama ili hitnim situacijama. Članstvo EENA uključuje više od 1100 predstavnika hitnih službi iz preko 80 zemalja širom svijeta, 75 pružatelja rješenja, 15 međunarodnih udruga/organizacija, više od 180 zastupnika u Europskom parlamentu i 90 istraživača.

²²³ Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112, , (NN br. 95/23).

država mora osigurati centre za hitne slučajeve koji imaju mogućnost određivanja geografskog smještaja pozivatelja uz informaciju je li pozivatelj upisan kao korisnik s invaliditetom i to ako su ove informacije dostupne operateru i mogu se dijeliti s centrom za hitne slučajeve bez kršenja odredbi o privatnosti. Države članice Europske unije također će biti dužne osigurati da se javnost informira o tome kako osoba s invaliditetom može kontaktirati hitne službe²²⁴. Informacije stavljene na raspolaganje javnosti trebaju biti u alternativnim formatima, vizualne za gluhe, a vibracijske za slijepe osobe. Tijekom 2023. provelo se usklađenje predmetnog Pravilnika sa zahtjevima Europskog zakonika. Neke obveze propisane su bez detaljnog pojašnjenja načina na koji trebaju biti ispoštovane ali se u prvom tromjesečju 2024. očekuje donošenje tehničkih smjernica na razini EU.

2.2.2. Zakon o elektroničkim medijima i pristupačnost

Osiguranje pristupačnosti audiovizualnih sadržaja jedan je od temeljnih zahtjeva preuzetih Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom²²⁵. Audiovizualna medijska usluga je usluga čija je glavna svrha pružanje programa široj javnosti pod uredničkom odgovornošću pružatelja medijske usluge, a u svrhu izvješćivanja, zabave ili obrazovanja s pomoću elektroničkih komunikacijskih mreža u smislu odredaba zakona kojim se uređuju elektroničke komunikacije. Takva je audiovizualna medijska usluga televizijsko emitiranje ili audiovizualna medijska usluga na zahtjev i/ili audiovizualna komercijalna komunikacija, kako su definirani Zakonom o elektroničkim medijima.²²⁶

Zakon o elektroničkim medijima stupio je na snagu 22. listopada 2021., osim čl. 51. i 101. koji su stupili na snagu 1. siječnja 2023. godine Time je stavljen van snage prijašnji Zakon o elektroničkim medijima²²⁷ i u hrvatski su nacionalni sustav transponirane odredbe novog europskog regulatornog okvira za audiovizualni sadržaj.²²⁸

²²⁴ Do kraja 2023, očekuje se donošenje tehničkih smjernica na razini EU.

²²⁵ Pravo osoba s poteškoćama i starijih osoba na sudjelovanje i uključenost u društveni i kulturni život povezano je s pružanjem pristupačnih audiovizualnih medijskih usluga.

²²⁶ Zakon o elektroničkim medijima „Narodne novine“, br. 111/21 i 114/22

²²⁷ Zakon o elektroničkim medijima „Narodne novine“, br. 153/09, 84/11, 94/13 i 136/1.

²²⁸ Transponirana je Direktiva (EU) 2018/1808 Europskog parlamenta i vijeća od 14. studenoga 2018. o izmjeni Direktive 2010/13/EU o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama u pogledu promjenjivog stanja na tržištu), Direktive 98/84/EZ o pravnoj zaštiti usluga koje se temelje na uvjetovanom pristupu i usluga koje pružaju uvjetovani pristup i dijelom odredbe Direktive 2006/114/EZ o

Zakonom o elektroničkim medijima određena je obveza pružatelja medijskih usluga²²⁹ da u roku od dvanaest mjeseci od dana stupanja na snagu toga Zakona usklade svoj rad, poslovanje i opće akte s njegovim odredbama²³⁰. Veći je naglasak stavljen na pojam pristupačnosti pa su tako nakladnici televizije²³¹ i pružatelji medijskih usluga dužni stalno i postupno korištenjem proporcionalnih mjera svoje usluge učiniti pristupačnijima djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom. Dodatno, Vijeće za elektroničke medije (dalje u tekstu: Vijeće)²³² potiče pružatelje medijskih usluga da razviju akcijske planove o pristupačnosti u odnosu na stalno i postupno povećanje pristupačnosti svojih usluga djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom koji su dužni do 1. rujna tekuće godine Vijeću dostaviti izvještaj o poduzetim mjerama. Agencija za elektroničke medije novim Zakonom o elektroničkim medijima postaje internetska kontaktna točka za pružanje informacija i primanje pritužbi u pogledu svih pitanja pristupačnosti iz članka 11. Zakona o medijima.

Uz gore opisane novine, Zakon o elektroničkim medijima zadržao je i prijašnje odredbe koje su promicale zaštitu prava osoba sa invaliditetom. Tako se sredstva Fonda za poticanje pluralizma i raznovrsnosti elektroničkih medija dodjeljuju zbog podizanja svijesti javnosti o sposobnostima i doprinosu osoba s invaliditetom, kao i promicanje i poštovanje njihovih prava i dostojanstva, uključujući borbu protiv stereotipa, predrasuda i štetnih postupaka prema osobama s invaliditetom²³³. Također, djelatnost objavljivanja audiovizualnog i radijskog programa te sadržaja elektroničkih publikacija od javnog su interesa kada se programi odnose na djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom²³⁴.

Zaključno, radijski i televizijski nakladnici moraju neprekidno i progresivno učiniti usluge dostupnijim osobama s invaliditetom, kao i javne informacije u hitnim slučajevima koje se pružaju putem audiovizualnih medijskih usluga (npr. tijekom prirodnih katastrofa) moraju biti dostupne osobama s invaliditetom.

zavaravajućem i usporednom oglašavanju, koje svaka sa svojeg stajališta uređuju područje audiovizualnih medijskih usluga.

²²⁹ Fizička ili pravna osoba koja ima uredničku odgovornost za odabir audio i audiovizualnog sadržaja audio i audiovizualne medijske usluge te koja određuje način na koji je ona organizirana.

²³⁰ Čl.100.st.1. Zakona o medijima.

²³¹ Pružatelj medijskih usluga televizijskog emitiranja.

²³² Vijeće upravlja radom Agencije za elektroničke medije te obavlja zadaće regulatornog tijela u području elektroničkih medija. Vijeće u svojem radu ima ovlasti upravnog vijeća u smislu Zakona o ustanovama, a predsjednik Vijeća potpisuje odluke.

²³³ Čl. 71.st. 2.al.12. Zakona o elektroničkim medijima.

²³⁴ ČL. 11. Zakona o elektroničkim medijima.

3. Suradnja HAKOM-a u području zaštite prava i promicanja statusa osoba s invaliditetom na području elektroničkih komunikacijskih usluga

3.1. Suradnja HAKOM-a s tijelima državne uprave, obrazovnim ustanovama i udrugama

HAKOM je u cilju podizanja svijesti informiranja korisnika u 2016. godini na svojoj internetskoj stranici objavio aplikaciju „Kviz“ koja je nastala u suradnji s FER-om. Osnovna namjena navedene aplikacije je informiranje potrošača, posebice osoba s invaliditetom, o njihovim potrošačkim pravima u svijetu mrežnih tehnologija te podizanje svijesti o preprekama s kojima se susreću osobe s invaliditetom pri korištenju tih usluga²³⁵. Poseban naglasak je stavljen na ostvarivanje pogodnosti u pogledu izbora cijene i kakvoće usluga. Aplikacija je, također, namijenjena razvijateljima aplikacija i dizajnerima s ciljem podizanja svijesti o preprekama s kojima se susreću osobe s invaliditetom te o načinima kako se te prepreke mogu umanjiti pravilnim dizajnom. Naime, ono što korisniku bez poteškoća izgleda kao lijepi dizajn neke mrežne stranice, korisniku s poteškoćom predstavlja nepremostivu prepreku koja ga dijeli od svakodnevnih vijesti o zbivanjima u svijetu, meteorološkim prilikama ili mu priječi komunikaciju s drugim osobama. Pristupačnost je način osiguravanja pristupa i korištenja mrežnih sadržaja od strane svih korisnika, bez obzira na njihove mogućnosti. Svim korisnicima, posebno osobama starije dobi i osobama s invaliditetom, pristupačni dizajn omogućava da opažaju, razumiju, upravljaju i interaktivno koriste mrežne sadržaje.

Do kraja 2020. godine, HAKOM je u suradnji sa FER-om razvio i pametnu igricu „Susretnica“ namijenjenu prvenstveno djeci, ali i svim ostalim zainteresiranim skupinama. Igrica je slikovni prikaz bontona prema osobama s invaliditetom te omogućava prikaz ispravnog ophođenja prema osobama s invaliditetom u svakodnevnim situacijama, ali i jača društvenu svijest o potrebi jednakovrijednosti. Cilj je HAKOM-a igricu, u suradnji sa Ministarstvom znanosti, plasirati u hrvatske osnovne i srednje škole²³⁶. Aplikacija je pristupačna, što znači da ima ugrađene opcije koje simuliraju rad čitača zaslona, promjene fonta i zumiranje teksta.

Jednom godišnje, osnovnim školama distribuirala se informativna brošura²³⁷ za korisnike javnih elektroničkih komunikacijskih usluga namijenjena učenicima petih razreda. U brošurama su posebno

istaknuta i prava osoba s invaliditetom kako bi djeca i njihovi roditelji dobili dodatne informacije o pravima osoba s invaliditetom i obvezama operatora prilikom pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga.

3.2. Međunarodne i europske organizacije u cilju poduzimanja aktivnosti na području zaštite osoba s invaliditetom

Međunarodna telekomunikacijska zajednica (dalje u tekstu: ITU)²³⁸ organizira sastanke izvjestitelja o pristupu telekomunikacijama, informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji od strane osoba s invaliditetom i posebnim potrebama, a njezin se rad naslanja na odrednice Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. Uviđajući važnost pristupačnosti u omogućavanju osoba s invaliditetom da u potpunosti uživaju ljudska prava i temeljne slobode, ITU ističe načela kojih se države članice moraju pridržavati, a to su svijest, nediskriminacija, puno i učinkovito sudjelovanje i uključivanje u društvo, jednake mogućnosti, dostupnost i pristupačnost²³⁹.

ITU kontinuirano organizira radionice i sastanke s državama članicama, predstavnicima Europske Komisije, Europskog foruma osoba s invaliditetom te drugim društveno istaknutim pojedincima koji promiču punu afirmaciju prava osoba s invaliditetom. Jedna od nedavnih kampanja odnosi se na osvještavanje opasnosti korištenja slušalica na visokim zvučnim razinama. Tako je u suradnji sa Svjetskom zdravstvenom organizacijom izrađen skup alata koje bi države članice trebale implementirati u zakonodavstva kako bi se spriječio nepovratni gubitak sluha koji je sve veća, iako tiha, društvena prijetnja. Može se zaključiti kako se koordinirano štite i promiču prava osoba s invaliditetom, ali i osvještava društvo o mogućim zdravstvenim rizicima svakodnevnog postupanja u primjeni digitalne tehnologije.

Zajedno sa Bosnom i Hercegovinom, Slovenijom, Srbijom, Crnom Gorom i Sjevernom Makedonijom, Republika Hrvatska je dio regionalne inicijative za povećanje razine pristupačnosti

²³⁵ <http://pristupacnost.hakom.hr/> pristupljeno 21.2.2022.

²³⁶ <http://usluge.ict-aac.hr/susretnica/>, pristupljeno 21.12.2021.

²³⁷ <https://www.hakom.hr/hr/zastita-djece-na-internetu/112> pristupljeno 5.5.2022.

²³⁸ International Telecommunication Union -ITU - Udruga za telekomunikacije i specijalizirana agencija UN-a. Osnovana je na IV. međunarodnoj konferenciji o radiokomunikacijama u Madridu 1932., a 1934. naslijedila je Međunarodnu telegrafsku uniju osnovanu 1865.. Sjedište joj je u Ženevi od 1948. Republika Hrvatska pristupila je Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji. 1992.

²³⁹ https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/phcb/D-PHCB-SIS_A.01-2014-PDF-E.pdf, pristupljeno 20.4.2020.

informacijsko-komunikacijskih usluga i tehnologija namijenjenih osobama s invaliditetom koja je prvobitno predstavljena na ITU krajem travnja 2017. godine. Cilj je suradnje ujednačavanje pravila operatora u odnosu na osobe s invaliditetom, kako na regionalnoj tako i na europskoj razini, ali i iznalaženja najbolje prakse na zadovoljstvo svih korisnika. Također, u sklopu nadležnosti ITU-a namjera je regionalne inicijative predlagati i organizaciju događaja u skladu s najaktualnijim temama putem konferencija ili specijalnih obuka.

Tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC)²⁴⁰, osnovano Uredbom o osnivanju Tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije²⁴¹, doprinosi razvoju i boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta elektroničkih komunikacija u cilju postizanja veće koristi za korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga i za trgovačka društava, ponajprije operatore elektroničkih komunikacijskih usluga. Osim toga, BEREC pomaže Europskoj komisiji i nacionalnim regulatornim tijelima u dosljednom transponiranju odredbi regulatornog okvira Europske unije za elektroničke komunikacije. Nacionalna regulatorna tijela, poput HAKOM-a, moraju primijeniti preporuke, odnosno smjernice, koje je usvojio BEREC. BEREC je nasljednik ERG-a (European Regulators' Group) i rezultat je zakonodavne aktivnosti Europske unije sa svrhom daljnje formalizacije i koordinacije odnosa između Europske komisije i nacionalnih regulatornih tijela u elektroničkim komunikacijama. Takvi oblici međunarodnog organiziranja pridonose ujednačavanju regulatorne prakse i razrade zajedničkih politika Europske unije, a neki ih autori nazivaju i agencificiranim mrežama²⁴². BEREC svoj rad organizira u nekoliko radnih skupina, a sastoji od Odbora regulatora koje čine čelnici nacionalnih regulatornih tijela.

U odnosu na zaštitu prava korisnika elektroničkih komunikacijskih, radna skupina BEREC-a koncentrira svoju pozornost na povećanje kvalitete usluga i kvalitete korisničkog iskustva²⁴³. U tom kontekstu naglasak se stavlja na povećanje tržišnog natjecanja u odnosu na ulaganja u infrastrukturu i stvaranje preduvjeta za razvoj digitalnog ekosustava.

²⁴⁰ Body of european regulators for electronic communications

²⁴¹ Uredba (EU) 2018/1971 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o osnivanju Tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC), OJ L 321, 17. prosinca 2018. godine

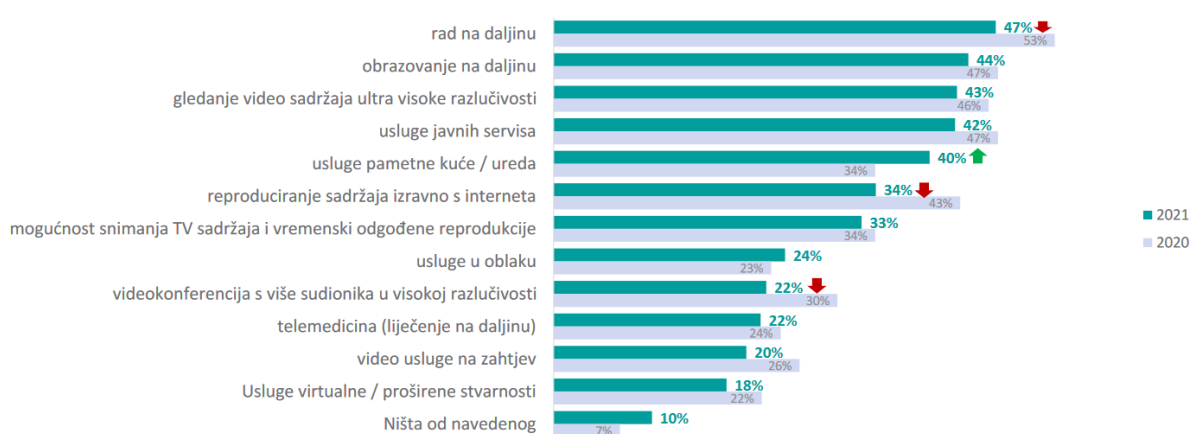
²⁴² Popović N., Tržišni regulatori Quo Vaditis? Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, 2014., str.60.

²⁴³ QoS- quality of service, QoE- quality of experience.

4. Trendovi u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga

Širokopojasni pristup internetu dostupan putem mreža nepokretnih i pokretnih komunikacija temeljem je napretka u digitalnom društvu i sveobuhvatne digitalne inkluzije osoba s invaliditetom. Tako je u cilju dosljedne provedbe digitalne inkluzije nužno osigurati stalan i cjenovno povoljan pristup internetu jer je upravo on osobama s invaliditetom prozor u svijet pristupačnih mogućnosti²⁴⁴. Tehnologija, naime, omogućava osobama s invaliditetom doticaj s informacijama u formatu koji mogu percipirati pa tako osobe s vizualnim oštećenjima mogu koristiti funkciju „govor u tekst“ ili softver za čitanje mrežne stranice, osobe s oštećenjem sluha mogu koristiti SMS ili OTT usluge za komunikaciju, upariti slušne aparate s pametnim telefonima, koristiti LED svjetla za alarme, a osobe s poteškoćama u kretanju mogu koristiti prepoznavanje glasa za rad i navigaciju svojim digitalnim uređajem, kao i Siri. Prema rezultatima ispitivanja korisnika o navikama i iskustvima korištenja interneta u Republici Hrvatskoj²⁴⁵ krajem 2021. na reprezentativnom uzorku od 1001 ispitanika, usluga pristupa internetu jedna je od najčešće korištenih (82 %). U odnosu na preferencije za buduće korištenje interneta, korisnici ističu potrebu interneta za rad na daljinu, obrazovanje i pristup uslugama javnih servisa, što su sve potrebni servisi kojima se služe i osobe s invaliditetom.

Slika 2.²⁴⁶



Korisnici već sada imaju mogućnost informirati se o ostvarivim brzinama širokopojasnog pristupa internetu koristeći alat za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama (HAKOMetar Plus)²⁴⁷.

Sve su popularnije i OTT usluge za čije je korištenje nužan pristup internetu.²⁴⁸ OTT usluge od velike su važnosti za korisnike te imaju snažan eksponencijalan rast na tržištu elektroničkih komunikacija. Definiraju se kao usluga trenutnih poruka ili internetski chat koji pružaju treće strane, primjerice, kao alternativa uslugama tekstualnih poruka koje pruža operator mobilne mreže. Zapravo, to su usluge koje se pružaju preko mreža mobilnih operatora za koje isti ne ostvaruju dobit, ali koje mogu biti naplatne ili nenaplatne za krajnje korisnike te koje su u izravnom tržišnom natjecanju s uslugama koje pružaju operatori. Primjer OTT usluge su Facebook aplikacija WhatsApp, Viber²⁴⁹, WeChat, Skype ili Telegram koje služe za zamjenu tekstualnih poruka na pametnim telefonima povezanim s internetom ili Netflix umjesto zemaljskih TV kanala. Stupanjem na snagu Europskog zakonika 21. prosinca 2020., definicija elektroničkih komunikacijskih usluga zamijenjena je novom definicijom kojom se obuhvaćaju i brojevno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge²⁵⁰ koje su, zapravo, OTT usluge. Članak 2. stavak 7. Europskog zakonika elektroničkih komunikacija određuje brojevno neovisne interpersonalnu komunikacijsku uslugu kao interpersonalnu komunikacijsku uslugu koja se ne povezuje s javno dodijeljenim brojevnim

²⁴⁴ U 2020. godini ukupni prihodi tržišta elektroničkih komunikacija smanjeni su 3,3 %, ali su ipak zadržani iznad 11 milijardi kuna (1.458.752.013,32 EUR). Budući da je fizičku komunikaciju zamijenila ona virtualna, usluga širokopojasnog pristupa internetu, neovisno pruža li se putem pokretne ili nepokretne mreže, povećala je svoju vodeću poziciju kao najvažnija usluga s udjelom od gotovo 45 % svih prihoda.

²⁴⁵ <https://www.hakom.hr/hr/ispitivanje-korisnickih-navika-najvazniji-su-brzina-interneta-cijena-kvalitetna-sluzba-za-korisnike-i-brzi-otklon-kvara/9228>, pristupljeno 10.5.2022.

²⁴⁶ Izvor: <https://www.hakom.hr/hr/ispitivanje-korisnickih-navika-najvazniji-su-brzina-interneta-cijena-kvalitetna-sluzba-za-korisnike-i-brzi-otklon-kvara/9228>, str. 12., pristupljeno 27.3.2023.

²⁴⁷ Sukladno čl. 37. Pravilnika iz članka 35. ZEK-a, operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su u pretplatničkom ugovoru odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve svoje pakete na način da predstavlja vrijednost od najmanje 70% maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu. Korisnici, ali i operatori brzinu mogu mjeriti putem aplikacije HAKOMetar Plus, a rezultati dobiveni mjerenjem mogu poslužiti kao jedan od dokaza u postupku prigovora na kakvoću usluge. Sa druge strane, operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim mrežama obvezni su procijenjene maksimalne i oglašavane brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašavati, odnosno prikazati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ona ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima. HAKOMetar plus je mobilna aplikacija za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim/bežičnim mrežama koja omogućava informativno mjerenje brzine i kvalitete korištene širokopojasne internetske veze te prikupljanje s tim povezanih informacija. Svrha aplikacije je prikazivanje transparentnih i razumljivih informacija o kvaliteti korištene mobilne internetske veze krajnjem korisniku. Osim mjerenja brzina za pokretne uređaje, dostupna je i Java aplikacija HAKOMetar kojom korisnici mogu ispitati kakvoću usluge širokopojasnog pristupa internetu tj. izmjeriti brzinu prijenosa korisnih podataka do svojega računala. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=1144>, pristupljeno 17.4.2022.

²⁴⁸ OTT je skraćenica od eng. *Over-the-Top* i odnosi se na raspon usluga koje se natječu s temeljnim uslugama operatora, a isporučuju se preko otvorenog interneta, čime se zaobilazi operatorska infrastruktura pružanja i naplata usluge. Pojam OTT-a podrazumijeva prijenos glasovnih, video i podatkovnih usluga.

²⁴⁹ Postoji 1.1. milijarda korisnika, a svaki prosječno pošalje 30 poruka dnevno. Hrvati su u 2021. godini putem aplikacije Viber ostvarili preko 300 milijuna poziva, proveli 25 milijuna sati u glasovnim i video razgovorima te poslali preko 200 poruka u sekundi. <https://99firms.com/blog/viber-statistics/#gref>, pristupljeno 10.5.2022.

²⁵⁰ Čl. 2. st. 7. Europskog zakonika - interpersonalna komunikacijska usluga koja se ne povezuje s javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja ili koja ne omogućuje komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja.

resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja ili koja ne omogućuje komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja.

U biti, uvođenjem OTT-a pod pojam elektroničke komunikacijske usluge započet je proces „lagane“ regulacije bez daljnje razrade obveza, međutim, sve dok na razini EU-a ne bude postojala jedinstvena pravila za distribuciju OTT sadržaja, pojedine države članice Europske unije neće moći učiniti mnogo u odnosu na distributere OTT usluga čija su sjedišta izvan EU. U budućnosti se očekuje daljnji eksponencijalni rast uporabe OTT usluga i to ne samo kao trend mlađih generacija koji pozive obavljaju putem Vibera i Whatsupp-a, a gledanje TV programa zamijenili su Netflixom i YouTubeom. Upravo će zbog toga biti nužna detaljnija regulacija OTT usluga. Najnovije informacije u vezi s pandemijom osobe s invaliditetom i osobe starije životne dobi mogle su globalno pratiti preko kanala "Viber Community" kojim su se generirali podaci na nacionalnoj razini. Žalosno je, međutim, kako je većina članova udruga za osobe s invaliditetom ustvrdila nepristupačnost opisanih Viber usluga. Težnje OTT su globalne, pa tako njihova pristupačnost u odnosu na osobe s invaliditetom, u konačnici mora rezultirati unosnijim ponudama i većem broju korisnika, a da bi to postigli potrebno je na najmanju moguću mjeru sniziti rizike troškova i naknadu štete zbog narušavanja ugleda koji bi mogli proizaći iz neomogućavanja pristupa svim korisnicima po jednakim uvjetima. Na sve korisnički „popunjenjem“ tržištu elektroničkih komunikacija, pristupačnost može biti jedan od načina na koji će se OTT pružatelji usluga moći istinski razlikovati.

Umjetna je inteligencija²⁵¹ tehnologija koja se ubrzano razvija te koja donosi nove izazove za budućnost društva u jačanju unutarnje sigurnosti i uvođenju pristupačnosti, istovremeno otvara brojna pravna i etička pitanja, ali donosi i neka nevjerojatna rješenja. Primjerice, trgovačko društvo Airbnb je zahvaljujući umjetnoj inteligenciji nadogradilo platformu s 3D mapiranjem koja će do u najsitnije detalje pokazati je li željena destinacija pristupačna za ljude koji se kreću pomoću štaka, invalidskih kolica ili bijelog štapa kako bi osobama s invaliditetom olakšali pronalaženje apartmana za najam koji zadovoljavaju njihove potrebe²⁵². Europska unija želi biti svjetski lider u razvoju umjetne inteligencije i njezine primjene stoga ju proklamira kao strateški cilj, odnosno želi biti na istoj razini kao vodeći globalni konkurenti Kina i Sjedinjene Američke Države, ali pritom osigurati

²⁵¹ Umjetna inteligencija je sposobnost nekog uređaja da oponaša ljudske aktivnosti poput zaključivanja, učenja, i kreativnosti. Umjetna inteligencija omogućuje tehničkim sustavima percipiranje okruženja, uzimanje u obzir onog što vide i rješavanje problema kako bi postigli neki cilj. Računalo prima podatke (koji su već pripremljeni ili prikupljeni s pomoću vlastitih senzora, npr. fotoaparata), obrađuje ih i daje odgovore.

²⁵² <https://www.in-portal.hr/in-portal-news/moderna-vremena/26786/iskupljenje-turistike-kompanije-osobama-s-invaliditetom-od-sada-ce-na-usluzi-biti-i-umjetna-inteligencija>, pristupljeno 8.2.2023.

kontrolirani razvoj humanocentrične umjetne inteligencije kojoj će namjena biti služenje ljudskim potrebama, a ne kontroli nad njima. Vijeće Europe je u 2019. godini započelo s analizom potrebe za uspostavom pravnog okvira vezano uz razvoj, dizajniranje i primjenu umjetne inteligencije, za koju je svrhu osnovalo *ad hoc* Odbor za AI (tzv. CAHAI). Zaključak navedenog odbora bio je kako je potreban pravni dokument kojim bi bila definirana temeljna načela zaštite ljudskih prava, demokracije i vladavine prava prilikom razvoja, dizajniranja i primjene sustava umjetne inteligencije. CAHAI je naslijedio CAI (The Committee on Artificial Intelligence), osnovan za razdoblje 2022-2024 i zadužen započeti međunarodne pregovore do 15. studenog 2023. te izraditi pravni okvir o razvoju i dizajniranju u aplikaciji AI. U tom je smislu izrađen prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji (akt o umjetnoj inteligenciji) i izmjeni određenih zakonodavnih akata Unije²⁵³. S aspekta zaštite osoba s invaliditetom pozitivno je što se umjetnom inteligencijom već sada proklamiraju zahtjevi pristupačnosti. Predmetnom se Uredbom određuje kako dobavljači sustava koji nisu visokorizični mogu i sami izraditi i uvesti kodekse ponašanja koji mogu uključivati pristupačnost za osobe s invaliditetom²⁵⁴. Dodatno se potiče izrada kodeksa ponašanja namijenjenih poticanju sustava umjetne inteligencije na način da se dobrovoljno primjenjuju zahtjevi koji se odnose na pristupačnost za osobe s invaliditetom²⁵⁵.

Umjetna inteligencija nezaustavljivo se razvija, a putem nje i aplikacije koje koriste proširenu stvarnost. VR, AR²⁵⁶ te holografske aplikacije primjer su suvremene tehnologije koja se sve više koristi u svrhu digitalne uključivosti osoba s invaliditetom koje često rano usvajaju tehnološka dostignuća, no briga je društva u cjelini da im osigura pristup²⁵⁷. S obzirom da zakonodavni okvir umjetne inteligencije još nije izrađen, već postoje samo njegove posture, jasno je da će pitanje regulacije umjetne inteligencije biti sljedeće najvažnije pitanje.

²⁵³ 2021/0106(COD), 21.4.2021.

²⁵⁴ Preambula, točka 81.

²⁵⁵ Čl. 69. st.2.

²⁵⁶ VR je virtualna stvarnost koja stvara umjetno okruženje, a AR je interakcija u stvarnom vremenu gdje korisnici doživljavaju stvarno okruženje.

²⁵⁷ Hrvatska vlada donijela je u ožujku 2021. Nacionalni plan razvoja širokopojasnog pristupa. U planu se uzimaju u obzir ciljevi EU-a do 2030., ali uglavnom obuhvaća komponente prethodne strategije za razdoblje od 2016. do 2020. Hrvatska je poduzela potrebne administrativne korake za provedbu prethodne strategije, ali nije postigla rezultate u razvoju infrastrukture. Očekuje se da će Okvirni nacionalni program za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa, koji sufinancira EU, omogućiti da do kraja 2023. svjetlovodnom mrežom bude pokriveno 240 000 kućanstava. Očekuje se i da će se javnim financiranjem nadopuniti privatna ulaganja da se još 210 000 kućanstava i poduzeća pokrije svjetlovodnom mrežom. Unatoč tim javnim i privatnim ulaganjima, HAKOM je utvrdio manjak ulaganja od 778 milijuna EUR za 740 000 kućanstava da bi se postigla potpuna pokrivenost mrežom vrlo velikog kapaciteta. Većina je tih ulaganja potrebna u ruralnim područjima.

Operatori također moraju kontinuirano prilagođavati poslovanje novim uvjetima i posebnostima koje diktira tržište, ujedno svjesni činjenice kako razvoj tehnologije konstantno mijenja kartu pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga te da se možda već razvijaju rješenja koja će im u dogledno vrijeme postati konkurentna²⁵⁸.

U odnosu na postojeće ponude operatora za osobe s invaliditetom, njih imaju ne samo HT kao univerzalni operator, već i Optima Telekom d.d., Iskon d.d., A1 Hrvatska d.o.o. te Telemach Hrvatska d.o.o. U budućnosti treba unificirati pravni put kojima se osobama s invaliditetom odobravaju popusti i ugovaraju tarife jer pojedini operatori imaju restriktivniji pristup od drugih. Također, potrebno je jačati svijest operatora kako prilikom formiranja posebnih tarifa za osobe s invaliditetom moraju uzeti u obzir činjenicu jače važnosti internetske podatkovne usluge od one govorne na način da osiguraju povoljniji internetski promet koje osobe s invaliditetom preferiraju u odnosu na govornu uslugu.

5. Zaključak

Digitalna inkluzija posebnih kategorija korisnika elektroničkih komunikacija višeslojno je i kompleksno područje. Nedvojbeno je kako je afirmacija prava osoba s invaliditetom jedna od temeljnih obilježja svake demokratske države s time da su zaštita njihovih prava i osiguravanje politike jednakih mogućnosti za osobe s invaliditetom usko vezane uz akte Ujedinjenih naroda i Europske unije koji svojim smjerom određuju aktualna područja djelovanja te utvrđuju primjenu načela u nacionalnim zakonodavstvima.

Osnovne poteškoće s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom su nemogućnost pristupa adaptivnim tehnološkim pomagalima, manjak društvene pozornosti prema njihovim potrebama, nedostatak šireg dogovora o standardima izrade i prilagodbe internet stranica te nemogućnost adekvatnog pristupa digitalnim informacijama.

Naše usko simplificiranje situacije u primjeni informacijsko-komunikacijskih tehnologija protekom vremena dovelo je do velikih problema u odnosu na digitalnu inkluziju posebnih

²⁵⁸ Najbolji primjer toga je snažan prodor OTT usluga i njihovo globalno prisustvo.

kategorija korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga. Pogotovo ako se u obzir uzme da su osobe s invaliditetom najbrojnija manjinska skupina na svijetu.

Veliki je pomak, doduše, napravljen Direktivom o pristupačnosti koja kao svrhu donošenja ističe i potrebu prilagodbe proizvoda i usluga, osim za osobe s invaliditetom i za osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću. Proširenjem kruga osoba kojima je pristupačnost upravljena ne samo da jača društvenu svijest, već je i začetak svojevrsne revolucije pristupačnosti. Konzumenti pristupačnog proizvoda i usluge tako će biti i trudnice, starije osobe, osobe s frakturama i slično. Može se reći da je to mudar potez jer ponekad ljudi osvijeste specifičnu potrebu tek ako se i sami mogu zamisliti u nekoj od uloga koja takvu pristupačnost treba, a opseg proizvoda i usluga koji će morati postati pristupačni zahvaća nekoliko grana gospodarstva budući da je Direktiva o pristupačnosti multisektorske naravi pa se očekuje širi društveno-gospodarski angažman. Također, već je sada razvidno kako transponiranje Direktive o pristupačnosti nije provedeno u roku, a na štetu digitalne inkluzije i prava osoba s invaliditetom, djelomično iz razloga što u vremenskom razdoblju do 21. prosinca 2020. godine nisu prenesene niti odredbe Europskog zakonika s kojim je aktom Direktiva o pristupačnosti u koheziji. Dapače, Europski je zakonik transponiran tek u srpnju 2022. godine s osamnaestomjesečnim zakašnjenjem. Vjerojatno je učinjen propust time što Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija transponiranje toliko sveobuhvatne Direktive o pristupačnosti nije ranije koordiniralo. U postupak prijenosa u nacionalno zakonodavstvo uključeno je dvanaest državnih tijela, a odredbe Direktive o pristupačnosti su toliko širokog značaja da je moguće ili dupliranje pri izradi sektorskih propisa, ili čak nepotpuna transpozicija zbog pretpostavke da će se pojedina odredba „prirodno“ prenijeti propisom iz nadležnosti drugog državnog tijela. Tek u prosincu 2022. osnovala se radna skupina za izradu nacрта prijedloga zakona o zahtjevima za pristupačnost roba i usluga koju koordinira Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. Prijedlog zakona u trenutku izrade ovog rada još uvijek je u pripremi.

Prava osoba s invaliditetom međutim ni nije moguće afirmirati pojedinim pravnim aktom, već sustavnim uključivanjem osoba s invaliditetom u procese donošenja odluka²⁵⁹. Svojevrsna pasivnost osoba s invaliditetom u isticanju svojih potreba i svakodnevnih teškoća sigurno je

²⁵⁹Primjerice, povišeni, crveno označeni pješački prijelazi u Gradu Zagrebu s usponicima za automobile onemogućavaju normalan i siguran prijelaz osobama s invaliditetom i osobama u invalidskim kolicima zbog povišenog dijela, a slijepim i slabovidnim osobama zbog nedostatka linija vodilja.

posljedica i dugotrajne društvene zanemarivanosti, a bez njihove pune angažiranosti nemoguće je definirati odredbe koje će osobe s invaliditetom moći smatrati rješenjem. U tom smislu, na zakonodavcu je da pridobije i zadrži povjerenje osoba s invaliditetom kako bi zajedno mogli stvarati pristupačno društvo jednakih. Budućnost nije u donošenju jednog zakona na temu društveno digitalne inkluzije, već u generalnoj izradi zakonodavnih rješenja koja unaprijed anticipiraju potrebe osoba s invaliditetom. Potrebno je biti korak ispred, a ne korak iza nezaustavljivog galopa digitalizacije. To nije lak put jer zahtjevi pristupačnosti često zahtijevaju inovacije u prilagodbi ustaljenih obrazaca postupanja. Rješenje može biti u primjeni koncepta Triple Helix-a koji predstavlja spregu države, privatnog sektora i sveučilišta u razmjeni namjere i znanja iz čega se rađaju prijeko potrebne invencija i inovacija. Kontinuirano naglašavanje posebnog korisničkog položaja osoba s invaliditetom nikada nije i ne može biti naodmet, međutim, važno je naglasiti kako osobe s invaliditetom ne žele drugačiji pristup, već jednak pristup kao i ostali, a da bi se to postiglo, pristupačnost mora postati pravilo za sve, a ne iznimka u odnosu na neke.

S jedne strane, uz sva dostupna znanja i prateću tehnologiju i dalje postoji nedovoljna primjena pristupačnih informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Iako je najčešći razlog nedovoljne primjene onaj ekonomski, nedavno iskustvo pandemije iznjedrilo je brzinu digitalizacije koja godinama nije zabilježena. Kada se zna da je za razvoj digitalnog aplikativnog rješenja nužno potrebno izvjesno razdoblje, postavlja se pitanje zašto se rješenja koja su očigledno postojala nisu učinila dostupnim i ranije. Iako je intencija europskog pravnog okvira neupitno pozitivna, za punu afirmaciju načela jednakosti u odnosu prema osobama s invaliditetom bit će u skoroj budućnosti neophodno pristupačno korištenje internetskih mrežnih sadržaja omogućiti ne samo na internetskim stranicama javnopravnih tijela, već i na internetskim poslužiteljima općenito. U tom smislu, upravo se Direktiva o pristupačnosti smatra dobrom startnom pozicijom za jačanje svijesti i „poticanje“ i drugih sudionika da slijede put onih kojima je pristupačnost postala „obveza“. U Republici Hrvatskoj postoji 5866²⁶⁰ tijela državne uprave i drugih državnih tijela, JLP(R)S i tijela javnog prava koja su obveznici primjene Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica. Međutim, tim zakonom nije određeno da svoje mrežne stranice pristupačnima trebaju učiniti i trgovačka društva koja pružaju usluge namijenjene širokoj uporabi ili škole (koje su kao i vrtići izuzeti od primjene), a što je dugoročno bilo nepoticažno za punu društvenu

²⁶⁰ <https://tjv.pristupinfo.hr/?sort=1&page=294>, pristupljeno 29.3.2022.

afirmaciju pristupačnosti. Dodatno, uvidom u Izjave o pristupačnosti koje objavljuju obveznici primjene Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica vidljivo je da velika većina nije u potpunosti usklađena i to vjerojatno zato što nije izvršena koordinirana pravovremena i unificirana priprema javnopravnih tijela, a za neusklađenje ne postoji ni prekršajna odgovornost, što je očigledno djelovalo nepoticažno. Kako se taj propust ne bi dogodio pri punoj primjeni Direktive o pristupačnosti koja također ne sadrži preciznu metodologiju usklađenja, već daje generalne upute postupanja, Europska komisija trenutačno radi na izradi smjernica kojima bi se propisali tehnički parametri potrebni za pristupačnost proizvoda pa bi oni bili pravno obvezujući i unificirani za sve proizvođače opreme obuhvaćene Direktivom o pristupačnosti. Direktiva o pristupačnosti sadrži i obvezu država članica da odrede prekršajne sankcije u slučajevima nepoštivanja odredbi pristupačnosti, što je jasan znak da će snaga odredbi Direktive o pristupačnosti biti jača.

Nadalje, već sada, a posebice tijekom sljedećih nekoliko godina, neminovno će doći do korjenitih promjena u načinu na koji korisnici konzumiraju elektroničke komunikacijske usluge, birajući između „starog“ klasičnog modela usluge i ubrzanog trenda ekstenzivne uporabe OTT usluga koju definira Europski zakonik, a proklamira Zakon o digitalnom sadržaju i digitalnim uslugama. Direktiva o pristupačnosti, čije se transponiranje tek očekuje, neminovno će utjecati na OTT usluge i to na način njihove distribucije korisnicima i način na koji će se proizvoditi sadržaj tih usluga. OTT usluge morat će nastaviti s inovacijama u područjima kao što su prepoznavanje glasa ili govora, postavke visokog kontrasta te digitalni asistent kako bi zadovoljili sve veću potrebu za sveobuhvatnim korisničkim iskustvom. Ubrzani, naočigled rastući trend razvoja sustava umjetne inteligencije, koji pohvalno proklamira pristupačna rješenja, potaknut je uvođenjem 5G-a i većim ulaganjem država, no pravna će se pravila u budućnosti morati brže donositi kako bi zakonska regulacija mogla pratiti izazove sve ubrzanijeg digitaliziranog tržišta.

Pristup digitalnoj informaciji nekada doslovno znači život ili smrt. Najbolje to dokazuju nedavni nemili događaji: pandemija, potresi i rat u Ukrajini. Javne informacije u hitnim slučajevima koje se pružaju putem audiovizualnih medijskih usluga, na primjer tijekom prirodnih katastrofa ili izvanrednih situacija, stoga moraju biti dostupne osobama s invaliditetom. U tom kontekstu Zakon o medijima daje svoj doprinos (videotekst, podnaslovi za krajnje korisnike koji su gluhi i nagluhi, zvučni opis, izgovoreni podnaslovi i prevođenje na

znakovni jezik). Također, u odnosu na usluge 112, novim se regulatornim okvirom za elektroničke komunikacije predviđa da, ako je to dostupno i izvedivo, država članica mora osigurati centre za hitne slučajeve koji imaju mogućnost određivanja geografskog smještaja pozivatelja uz informaciju je li pozivatelj upisan kao korisnik s invaliditetom. Pri izvršenju predmetne obveze, primjerice, bilo bi optimalno na nacionalnoj razini putem relejne usluge u aplikativnom rješenje osigurati pozivanje broja 112 pritiskom samo jedne tipke. Time bi se lokacija pozivatelja automatski prosljedila u najbliži centar za spašavanje, a sustav koji se može financirati iz Europskog socijalnog fonda²⁶¹ bio bi od koristi kako gluhima i nagluhima, tako i osobi koja neovisno o invaliditetu pri padu ostane bez zraka ili se nalazi u stanju šoka.

Doba pandemije testiralo je društva na temu digitalne inkluzije. Kako su se tom prigodom snašle osobe s invaliditetom koje su u doba socijalnog distanciranja plaćale dodatan danak svojim potrebama za asistencijom isprva vode zaključku da je to bilo vrlo teško. Osim toga, gospodarska kriza koja je uslijedila dodatno će poljuljati krhke zasade socijalne sigurnosti upravo tih članova društva. Upravo se u ovakvim vremenima snažno osvješćuje potreba kontinuirane, po mogućnosti besplatne edukacije i maksimalne digitalne uključenosti osoba s invaliditetom, kao preduvjet njihove financijske samostalnosti i pune afirmacije.

Osim obveze operatora univerzalne usluge i tarifa za socijalnu kategoriju korisnika te posebnih tarifa za osobe s invaliditetom (koje nisu obvezne za ostale operatore), trenutačno ne postoji institut izravne pomoći ili socijalnih naknada koje bi se na nacionalnoj razini izdvajale za specifične komunikacijske potrebe osoba s invaliditetom. Žalosna je to činjenica kada se uzme u obzir da velika većina osoba s invaliditetom živi u teškom socijalnom stanju. Osim stalnog isticanja važnosti uključenosti svih društvenih pripadnika i jačanja svijesti operatora o potrebama osoba s invaliditetom, bit će zanimljivo svjedočiti mogućoj državnoj intervenciji kako je predviđa Europski zakonik, a u cilju zaštite prava na komunikaciju osoba s invaliditetom kao jednih od najranjivijih članova društva. Osim ako neki drugi prioritarniji nacionalni interesi (potreba jačanja oružanih snaga, ulaganje u zdravstvo, inflacija) u međuvremenu ne učine svoje.

²⁶¹ Fond posebnu važnost pridaje projektima koje doprinose višoj razini zapošljivosti te stvaranju boljih uvjeta za zapošljavanje skupina u nepovoljnom položaju, kao i većoj dostupnosti socijalnih usluga.

Sve navedeno međutim nije dovoljno jer je kroz različite oblike obrazovanja od najranije dobi potrebno razviti svijest korisnika o postojanju osoba s invaliditetom, njihovim pravima, obvezama i specifičnim potrebama. Razvijajmo društvo uključivih, a ne isključivih pojedinaca. Najbolji put tome su brošure, razna aplikacije i pametne igrice poput Susretnice te obuka nastavnika.

Umjesto da javnost osvještavamo o potrebi digitalne inkluzije i pristupačnosti za sve, učinkovitije bi bilo prikazivati pozitivne primjere onoga što se smatra društveno prihvatljivim ponašanjem. Potrebno je u medijima pokazivati slike osoba s invaliditetom jer danas medijsko neafirmiranje podrazumijeva nepostojanje. Korisna je, stoga, bila marketinška reklama jednog operatora koji je sadržavala komunikaciju dvije osobe s invaliditetom. Ponekad, rješenje se, naime, mora učiniti jednako upadljivim kao i problem jer ga inače nitko neće niti primijetiti. Iako operatori imaju obvezu promovirati usluge za osobe s invaliditetom, te su reklame nedostatne, kao što je nedostatna i jednaka pristupačnost službi za korisnike. Ako se želi, odnosno zakonski mora, dosljedno provesti jednakost pristupa elektroničkoj komunikacijskoj usluzi, onda je mogućnost komunikacije u svrhu pružanja iste nužan preduvjet. Također je potrebno kolektivno jačanje svijesti svih prodajnih predstavnika operatora pa bi u tom pogledu operatori trebali educirati sve prodajne predstavnike o načinu ophođenja prema osobama s invaliditetom. S obzirom da se očekuje puni zamah e-poslovanja, korisno će biti već sada poticati operatore da ponude tarifa na mrežnim stranicama budu pristupačne (dizajnom, idealno i cijenom), a da se cjelokupno e-poslovanje izgradi na temeljima univerzalnog dizajna.

Uzimajući u obzir najnovije aktivnosti na području zakona usmjerenih na tehnološka područja, općenito gledano kao društvo smo na dobrom putu. Tako Europski zakonik, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Direktiva o pristupačnosti, Uredba o roamingu, Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica te Zakon o medijima imaju za svrhu pojačanje zaštite i promicanje prava korisničkog iskustva u općenitom smislu, uz istovremeno prožimanje svojih odredbi s pojmom pristupačnosti.

Naposljetku, kada se ustroji pravni okvir, odgovornost daljnje afirmacije stečenih prava je na samim korisnicima. U tome ih u granicama zakonskih nadležnosti, ali i osobnog, ljudskog djelovanja, moramo maksimalno poduprijeti. Možda je više nego ikada potrebno nadahnuti sadašnju generaciju osoba s invaliditetom podsjećanjem da je jedan od najmoćnijih ljudi na

svijetu, 32. predsjednik Sjedinjenih Američkih Država, Franklin Roosevelt, imao paraplegiju te je koristio invalidska kolica. Popisu se pridružuju i glumac Michael J. Fox s Parkinsonovom bolešću, Andrea Bocelli koji je nakon potpunog gubitka vida završio Pravni fakultet i ostvario uspješnu glazbenu karijeru, Ludwig Van Beethoven koji je bio gluhi, svjetski poznati glazbeni skladatelj, Frida Kahlo koju ni dječja paraliza ni teška prometna nesreća nisu odvratili od slikarstva te još nebrojeni drugi.

Zaključno, potrebno je postaviti pitanje jesmo li u sveopćem davanju digitalnog predznaka zaboravili na mjeru prikladnog vremenskog korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije?

Iz perspektive digitalizacije, svi mi živimo u nepredvidivom i uzbudljivom vremenu, a čini se da smo tek na digitalnom početku. U ovom slučaju nastavak koji slijedi možda neće nužno značiti i pomak nabolje.

6. Popis literature

Knjige i članci

Nižić N., Pregled povijesti pošte, brzojava i telefona u Hrvatskoj, Zagreb, T-Hrvatske telekomunikacije d.d., 2007.

Bažant A. i dr, Telekomunikacije- tehnologija i tržište, Zagreb, Zrinski d.d., Čakovac 2007.

Medijska istraživanja: znanstveno- stručni časopis za novinarstvo i medije (god. 6, br. 2)

Dominiković, Drdić, Đerđa, Franić, Juričić, Kontrec, Orlić-Zaninović, Vezmar Barlek, Vidović, Zagreb, Zbornik radova – Novosti u upravnom pravu i upravnosudskoj praksi, Organizator, 2017.

Baretić M., Zaštita potrošača u Europskoj zajednici, Zagreb, Europsko privatno pravo, Pravni fakultet u Zagrebu 2002.

Baretić M., Implementacija prava Europske zajednice o zaštiti potrošača u hrvatsko pravo, Zbornik XLI. Susreta pravnika 2003.

Baretić M., Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj nakon ulaska u Europsku Uniju- jesmo li implementacijom europskog prava izgradili sustav zaštite potrošača?, Pravni fakultet Beograd, 2013.

Josipović T., Petrović S., Neovisni regulatori i zaštita potrošača, Opatija, Zbornik susreta pravnika, 2016.

M. Dobranović, Uloga i značenje udruga invalida u Hrvatskoj, Ljetopis socijalnog rada, Vol. 8 No. 1, 2001.

Akšamović, Bagić, Barić, Bevandić, Čičak, Drdić, Đerđa, Held, Maganić, Mihelčić, Orlić-Zaninović, Otočan, Pičuljan, Rajko, Šikić, Vidović, Zbornik radova 10. savjetovanja, Novosti u upravnom pravu i upravnosudskoj praksi, Organizator, Zagreb 2022.

V. Vučić, Inicijative za promicanje pristupačnosti elektroničkih informacija osobama s invaliditetom, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja 2009.

Grbavac, V.; Tepeš, B.; Rotim F., Informacijska tehnološka revolucija na početku 21. stoljeća. //Društvena istraživanja 12, 5(2003)

Livazović G., Primjena računalne tehnologije u odgoju i obrazovanju djece s posebnim potrebama, Život i škola Vol. LIV, No. 19, 2008

Cvetko, J., Gudelj, M., Hrgovan, L. Diskrepancija Vol. 1, No. 1, Klub studenata sociologije Diskrepancija, Zagreb, 2000.

Kuppers, P. Studying Disability Arts and Culture: An Introduction. New York: Palgrave Macmillan, 2014.

Škorić M., Utjecaj Konvencije o pravima osoba s invaliditetom., Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, v. 38, br. 3, 2017.

Sabolić D., Tržišna snaga u telekomunikacijama, Kigen d.o.o. Zagreb, 2007.

Draško M., Osnove pokretnih komunikacija u sustavu telekomunikacijskog prometa, sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2004.

Draško M., Telekomunikacijska legislativa i standardizacija, Kigen d.o.o., Zagreb 2006.

V. Tomljenović, S. Petrić, E. Mišćenić- Nepoštene ugovorne odredbe, Europski standardi i hrvatska provedba, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2013.

Pravni izvori

Ustav Republike Hrvatske, NN br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10 i 05/14

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom NN br. 6/2007

Uredba o roamingu (EU) br. 531/2012 u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama SL L 172/10, 13.06.2012.

Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ SL L 119/1, 4.5.2016.

Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji SL L 115, 13.4.2022.

Uredba o sprječavanju širenja terorističkih sadržaja na internetu SL L 172/79, 17. 5. 2021.

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji (akt o umjetnoj inteligenciji) i izmjeni određenih zakonodavnih akata Unije, 2021/0106(COD), 21.4.2021.

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju pravila za sprečavanje i suzbijanje seksualnog zlostavljanja djece, COM/2022/209 final, 11.5.2022.

Direktiva 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, SL L 151, 7.6.2019.

Direktiva 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, SL L 108, 24.4.2002.

Direktiva 2002/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme, SL L 108, 24.4.2002.

Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2019/882 od 17. travnja 2019. godine o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, SL L 151/70, 7.6.2019.

Direktiva 2002/20/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, SL L 108, 24.4.2002.

Direktiva 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, OJ L 151, 7.6.2019.

Direktiva 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama SL L 337, 18. 12. 2009.

Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, SL L 110/30, 23.4.2009.

Direktiva (EU) 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, SL L 409/1, 4.12.2020.

Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija SL L 201, 31. 7. 2002.

Direktiva 2004/38/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o pravu građana Unije i članova njihovih obitelji na slobodno kretanje i boravište na području države članice, kojom se izmjenjuje Uredba (EEZ) br. 1612/68 i stavljaju izvan snage direktive 64/221/EEZ, 68/360/EEZ, 72/194/EEZ, 73/148/EEZ, 75/34/EEZ, 75/35/EEZ, 90/364/EEZ, 90/365/EEZ i 93/96/EEZ, SL L 158/77, 30.4.2004.

Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija, SL L 321/36, 17.12.2018.

Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2018/1808 od 14. studenoga 2018. o izmjeni Direktiva 2010/13/EU o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga, SL L 303/69, 28.11.2018.

Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2014/24/EU od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi SL L 94/65, 28.3.2014.

Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, SL L 136, 22.5.2019.

Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora SL L 327/1, 2.12, 2016.

Zakon o zaštiti potrošača, „Narodne novine“, br. 19/22 i 59/23

Zakon o obveznim odnosima, „Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22 i 155/23

Ovršni zakon br. 112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17, 131/20, 114/22 i 06/24

Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom, „Narodne novine“, br. 64/01

Zakon o pravobranitelju za osobe s invaliditetom, „Narodne novine“, br. 107/07

Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora „Narodne novine“, br. 17/19

Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom „Narodne novine“, br. 64/01

Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Odluka o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. „Narodne novine“, br. 143/2021

Zakon o elektroničkim komunikacijama, „Narodne novine“, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17

Zakon o elektroničkim komunikacijama „Narodne novine“, br. 76/22

Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga, „Narodne novine“, br. 104/17

Zakon o prostornom uređenju, „Narodne novine“, br. 153/13, 65/17, 114/18, 39/19, 98/19 i 67/23

Zakon o elektroničkim medijima, „Narodne novine“, br. 111/21 i 114/22

Zakon o elektroničkim medijima, „Narodne novine“, br. 153/09, 84/11, 94/13 i 136/13

Zakon o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača „Narodne novine“, br. 59/23

Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga „Narodne novine“, br. 86/23

Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe, „Narodne novine“, br. 95/23

Pravilnik o radijskoj opremi, „Narodne novine“, br. 56/24

Pravilnika o elektromagnetskoj kompatibilnosti, „Narodne novine“, br. 28/16, 88/2019, i 126/2021

Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, „Narodne novine“, br. 46/12, 82/14, 41/16, 62/19, 68/19

Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, „Narodne novine“, br. 82/24

Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, „Narodne novine“, br. 78/13 i 153/13

Odluka o donošenju Nacionalnog plana izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. „Narodne novine“, br 143/2021

Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine, „Narodne novine“, br. 143/21

Internetske poveznice

<https://www.eff.org/cyberspace-independence>

<https://www.rtl.hr/zivotistil/tehnologija/3523093/povijesni-razvoj-interneta-internet-kroz-godine/>

<https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A12007P>

https://www.diverto.hr/documents/stanje_informacijske_sigurnosti_2020_izvjestaj.pdf

<https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/dokumenti/HAKOM%20GI2020%20HR.pdf?v el=5620214>

https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2019/izvjesca_i_planovi/HAKOM_GI_2018.pdf

<https://posi.hr/pojmovnik/>

<https://istrain.hr/index.php/istrain-arhiva/42636-zabrinjavajuće-svake-dvije-minute-u-europi-nestane-jedno-dijete>

<https://srce-cp-split.hr/sheratomska-deklaracija/>

https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_High_lights.pdf

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=LEGISSUM:4403933>

<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=24339&langId=en>

https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2021/10/Invalid_2021.pdf

<https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2023/>

<https://savez-slijepih.hr/hrvatski-savez-slijepih-obiljezio-75-godina-djelovanja/>

<https://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2013/08/PrirucnikzasuzbijanjejediskriminacijeOSIfinal.pdf>

<http://posi.hr/wp-content/uploads/2018/02/Posebno-izvje%C5%A1%C4%87e-Ureda-POSIradi-podizanja-svijesti-o-primjeni-UN-Konvencije.pdf>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0274>

<https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20231215-3>

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00134/default/table?lang=en>

<https://zimo.dnevnik.hr/clanak/ataac-asistivna-tehnologija-za-kvalitetniji-i-aktivniji-zivot-osoba-s-invaliditetom---489336.html>

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XG0616\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XG0616(01)&from=EN),

<https://www.consilium.europa.eu/hr/policies/digital-single-market/>

<https://www.hzz.hr/statistika/zaposljavanje-osoba-s-invaliditetom/statistika-2021/>

<https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2019/06/07/post-2020-digital-policy-council-adopts-conclusions/>

<https://deafhistory.eu/index.php/component/zoo/item/1960-s-invention-of-the-text-telephone-tty>

<https://slavica.com.hr/>

<https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=20576>

<https://www.wiggin.co.uk/insight/european-electronic-communications-code-tracker/>

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/IP_19_2429

<https://rdd.gov.hr/digitalna-pristupacnost/254>

<https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%CC%8Cnosti-ver.-1.1.pdf>

<https://prigorski.hr/predstavljena-kampanja-za-digitalnu-pristupacnost-osoba-s-invaliditetom/>

<https://pristupinfo.hr/izjava-o-pristupacnosti/>,

<https://www.zagrebicka-zupanija.hr/izjava-o-pristupacnosti/>

<https://hr-nekretnine.hr/transparentnost/izjava-o-pristupacnosti/>

<https://sudovi.hr/hr/izjava-o-pristupacnosti>,

<https://pristupinfo.hr/izjava-o-pristupacnosti/>

<https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/>

<https://www.w3.org/Press/WAI-Launch.html>

<https://www.in-portal.hr/in-portal-news/moderna-vremena/26786/iskupljenje-turistike-kompanije-osobama-s-invaliditetom-od-sada-ce-na-usluzi-biti-i-umjetna-inteligencija>

<https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/intro.html#introduction-fourprincs-head>

<https://www.hakom.hr/default.aspx?id=7753>

<http://usluge.ict-aac.hr/pristupacni-web-2/>

<https://zir.nsk.hr/islandora/object/algebra%3A189/datastream/PDF/view>

https://ec.europa.eu/info/strategy/international-strategies/sustainable-development-goals_hr

<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/2016/Sjednice/2019/Srpanj/164%20sjednica%20VRH/UN%20Final/UN%20-%20zadnja%20-%20hrvatska%20verzija.pdf>
<https://tesla.carnet.hr/mod/book/view.php?id=6951>
<https://www.hakom.hr/hr/objavljeno-izvjesce-o-korisnickim-sporovima-u-2021/9155>
<https://e-rasprave.hakom.hr/erasprava/public/discussions/650>,
<https://www.agcom.it/documents/10179/24540622/Comunicato+stampa+14-10-2021/523eddee-d1ad-4f6f-abbf-06c9bc4f8d56?version=1.0>
<http://pristupacnost.hakom.hr/>
<http://usluge.ict-aac.hr/susretnica/>
<https://www.hakom.hr/hr/zastita-djece-na-internetu/112>
https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/phcb/D-PHCB-SIS_A.01-2014-PDF-E.pdf
<https://www.hakom.hr/hr/ispitivanje-korisnickih-navika-najvazniji-su-brzina-interneta-cijena-kvalitetna-sluzba-za-korisnike-i-brzi-otklon-kvara/9228>
<https://tjv.pristupinfo.hr/?sort=1&page=294>

7. Popis slika

Slika 1. - interna izrada

Slika 2. – interna izrada

Ključne riječi

elektronička komunikacijska usluga, informacijsko-komunikacijska tehnologija, osobe s invaliditetom, pristupačnost, digitalna inkluzija