

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. na prijedlog odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga vezano uz uslugu govorne pošte

Zagreb, 16. svibnja 2011. godine

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) je 15. travnja 2011. godine otvorila javnu raspravu o prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune općih uvjeta operatora javnih komunikacijskih usluga vezano uz uslugu govorne pošte (dalje: Prijedlog odluke).

Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) zahvaljuje HAKOM-u na otvorenoj mogućnosti da i kroz predmetnu javnu raspravu izloži svoje komentare na Prijedlog odluke.

Temeljni komentari i primjedbe HT-a na Prijedlog odluke se odnose na sljedeće:

- uvjeti i način pružanja usluge govorne pošte treba i dalje ostati predmet poslovne politike i komercijalne odluke svakog pojedinog operatora;
- nije osnovano na postojećim zakonskim propisima
- predložene mjere regulacije usluge govorne pošte ne predstavljaju primjerenu mjeru, te nisu razmjerne regulatornim načelima i ciljevima koji se pri tome žele postići;
- Prijedlog odluke nije usklađen s predmetnom postupka koji je prethodio, te se Prijedlogom odluke operatori koji se navode u Prijedlogu odluke dovode u neravnopravni položaj u odnosu na sve ostale operatore na tržištu.

Sukladno navedenom u komentarima koje ovdje navodimo smatramo kako nisu ispunjeni uvjeti za donošenje odluke kako je predloženo tijekom predmetne javne rasprave, te stoga pozivamo HAKOM da donese zaključak kojim obustavlja predmetni postupak.

Prethodno navedeno međutim ne isključuje spremnost HT-a da razmotri sve eventualne razumne prijedloge za poboljšanje postojeće komunikacije vezano uz pružanje usluge govorne pošte HT-a, što uključuje i dodatnu komunikaciju vezano uz način na koji korisnici mogu isključiti uslugu govorne pošte.

U dosadašnjem tijeku postupka koji je HAKOM pokrenuo vezano uz način pružanja usluge govorne pošte od strane operatora u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, HT se detaljno očitovao vezano uz način pružanja usluge govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a, kao i vezano uz predloženu regulaciju usluge govorne pošte od strane HAKOM-a.

Međutim, s obzirom da se u ovom slučaju radi o javnoj raspravi, u cilju pružanja cjelovite slike svim zainteresiranim stranama, HT će u ovim komentarima neke od stavova i opisa usluge od ranije poznatih HAKOM-u još jednom ponoviti.

Usluga govorne pošte

Korištenje usluge govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a omogućeno je svim korisnicima HT-a. Pri tome način aktivacije, pružanja, naplate i deaktivacije usluge govorne pošte ovisi o kojoj korisničkoj skupini se radi (prepaid korisnici, pretplatnici, poslovni korisnici, T-Mobile korisnici ili bonbon korisnici).

U slučaju T-Mobile korisnika usluga se automatski aktivira svim novim korisnicima. Korisnici koji ne žele koristiti uslugu govorne pošte mogu istu jednostavno sami deaktivirati. Nakon deaktivacije usluga govorne pošte se može ponovno aktivirati putem službe za korisnike.

Privatnim korisnicima i poslovnim korisnicima koji nisu VPN korisnici u slučaju ako ne koriste uslugu govorne pošte, a nisu je prethodno deaktivirali, usluga se automatski isključuje ukoliko u određenom razdoblju nije korištena (ukoliko nije bilo pristupa pretincu govorne pošte ili preusmjerenih poziva).

Pri tome je bitno naglasiti kako je usluga govorne pošte, te preusmjerenje poziva na pretinac govorne pošte za korisnike HT-a besplatna, te da korisniku kojem je usluga govorne pošte HT-a automatski aktivirana pozivi preusmjereni na pretinac govorne pošte ne mogu prouzročiti troškove, uključujući i slučaj kada se korisnik nalazi u roamingu.

Detaljniji opis načina i uvjeta korištenja govorne pošte HT-a može se naći na internetskim stranicama HT-a za T-Mobile korisnike, a dostupni su i putem službe za korisnike.

U slučaju bonbon korisnika usluga govorne pošte se ne aktivira automatski novim korisnicima.

Regulacija usluge govorne pošte

S obzirom na opisani način pružanja usluge govorne pošte od strane HT-a, te da je HT zaprimio zanemariv broj prigovora na način i uvjete pružanja usluge govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a, mišljenja smo kako regulacija usluge govorne pošte HT-a nije potrebna niti opravdana.

Naime, s obzirom da za korisnika kojem je automatski aktivirana usluga govorne pošte HT-a ne mogu nastati troškovi u slučaju nekorištenja te usluge, čak i u slučaju kada je došlo do preusmjerenja pojedinog dolaznog poziva na njegov pretinac govorne pošte, smatramo kako su ispunjeni svi uvjeti visoke razine zaštite tog korisnika.

Slijedom navedenog smatramo kako navedeno pružanje usluge govorne pošte HT-a nije u suprotnosti s odredbama ZAK-a niti s člankom 54. Zakona o zaštiti potrošača (NN, 79/07, 125/07, 79/09, 89/09), te da stoga nije ispunjen preduvjet iz članka 42. stavka 6. ZEK-a na kojem se temelji Prijedlog odluke.

Nadalje, odlukom Vijeća HAKOM-a od 17. srpnja 2009. godine (Klasa: 344-01/09-01/1075, Urbroj: 376-11-09-01) utvrđeno je postojanje djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu javno dostupne telefonske usluge u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, slijedom čega su ukinute sve regulatorne obveze na tržištu javne govorne usluge u pokretnim telekomunikacijskim mrežama.

Temeljem prethodno navedenog smatramo kako u slučaju usluge govorne pošte HT-a ne postoje opravdani razlozi koji bi upućivali na potrebu regulacije govorne pošte. Pri tome smatramo i kako

predložene mjere u Prijedlogu odluke ne predstavljaju primjerenu mjeru koja sukladno članku 5. stavku 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN, 73/08; dalje: ZEK) poštuje načelo razmjernosti, u ostvarivanju regulatornih načela i ciljeva koji se prema navedenom u obrazloženju Prijedloga odluke žele postići.

Drugim riječima, smatramo kako način pružanja usluge govorne pošte treba i dalje ostati predmet poslovne politike i komercijalne odluke svakog pojedinog operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, poštujući pri tome odredbe važećeg regulatornog okvira.

Pri tome smatramo kako je najbolji pokazatelj djelotvornog tržišnog natjecanja na predmetnom tržištu upravo činjenica, koja je navedena i u obrazloženju Prijedloga odluke, kako uslugu govorne pošte operatori u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama pružaju na različit način.

Točka 1. Prijedloga odluke

Iako je tijekom dosadašnjeg predmetnog postupka bilo riječi isključivo o pružanju i mogućoj regulaciji usluge govorne pošte koja se pruža u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, u točki 1. Prijedloga odluke predlaže se dopuna općih uvjeta poslovanja na način da se ista može primijeniti na bilo koju uslugu.

Nadalje, iz teksta Prijedloga odluke nije razvidno da li se izmjena općih uvjeta poslovanja predlaže samo za korisnike u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama ili i za korisnike u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama. Naime u dosadašnjem tijeku postupka bilo je riječi isključivo o pružanju usluge govorne pošte u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, dok je predložena točka 1. Prijedloga odluke općenita i može se tumačiti na način da se Prijedlogom odluke nalaže i izmjena općih uvjeta poslovanja za korisnike u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

S obzirom na dosadašnji tijek postupka smatramo kako opseg moguće odluke Vijeća HAKOM-a mora odgovarati opsegu prethodno provedenog postupka.

Drugim riječima, s obzirom da je tijekom postupka razmatrano isključivo pružanje usluge govorne pošte u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, moguća odluka HAKOM-a u tom postupku također mora biti ograničena isključivo na uslugu govorne pošte.

U suprotnom, Vijeće HAKOM-a će prema predloženom Prijedlogu odluke donijeti odluku koja može obuhvatiti usluge puno šire od usluge govorne pošte, a da pri tome nije razmotreno koje bi to sve usluge mogle biti. Samim time nije moguće niti ocijeniti postoji li uopće potreba za regulacijom takvih usluga, odnosno da li bi predloženi način regulacije bio prikladan i za druge usluge.

Nadalje, određivanjem izmjena općih uvjeta poslovanja samo pojedinim operatorima, navedeni operatori se diskriminiraju u odnosi na sve ostale operatore na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga, a niti HAKOM ne obrazlaže zašto se takva obveza određuje samo pojedinim operatorima, a ne svim operatorima na tržištu.

Iz obrazloženja Prijedloga odluke proizlazi kako HAKOM predloženu diskriminaciju pojedinih operatora u obrazloženju Prijedloga odluke opravdava time „što nisu uočeni istovrsni problemi u pružanju dodatnih usluga“.

S obzirom da iz do sada provedenog postupka nije razvidno koje su se sve „dodatne“ usluge uz uslugu govorne pošte uopće razmatrale, nije jasno niti na čemu se temelji ocjena da nisu uočeni istovrsni problemi i što je kriterij da se nešto smatra uočenim.

Mišljenja smo kako se reguliranje bilo koje usluge mora temeljiti na prethodno nedvojbeno utvrđenim i na činjenicama utemeljenim argumentima. Međutim iz dosadašnjeg tijeka postupka, te navedenog u obrazloženju Prijedloga odluke nije vidljivo na čemu HAKOM temelji pojedine iznesene ocjene i zaključke vezano i uz samu uslugu govorne pošte.

Kao primjere možemo izdvojiti sljedeće navode iz obrazloženja Prijedloga odluke:

- „...*pozvani korisnik najčešće nije izričito tražio uključivanje usluge govorne pošte tako da niti ne zna da mu je usluga govorne pošte uključena.*...“ – nije jasno temeljem kojih podataka je zaključeno da korisnik najčešće nije tražio uključivanje usluge govorne pošte, te može li se riječ najčešće izraziti konkretnom brojkom (postotkom), posebno iz razloga što se usluga govorne pošte ne aktivira svim korisnicima i u svim mrežama automatski. Nadalje, nije jasno niti na kojem konkretnom podatku se temelji zaključak da korisnik ne zna da mu je usluga govorne pošte uključena;
- „*Rezultat je da veliki broj poziva završava na pretincima govorne pošte, a da niti pozvani niti pozivajući korisnik ne žele primiti/ostaviti poruku.*“ – nije jasno temeljem čega HAKOM zaključuje da se radi o velikom broju poziva, a niti što HAKOM smatra velikim brojem poziva. Također nije nam poznato na čemu HAKOM temelji tvrdnju da niti pozvani niti pozivajući korisnik ne žele primiti/ostaviti poruku;
- „*Na ovaj se način generira promet koji se naplaćuje velikom broju korisnika za pozive koji traju svega nekoliko sekundi.*...“ – kao i u prethodnoj točki nije jasno temeljem kojih podataka je zaključeno da se radi o velikom broju korisnika, te što se smatra velikim brojem korisnika. Nadalje, nije razvidno na kojem izvoru HAKOM temelji podatak o trajanju poziva;
- „*HAKOM je stajališta i ističe da je usluga govorne pošte različita od ostalih usluga, nije osnovna niti nužna, te da je usluga koju operatori u određenim okolnostima naplaćuju, a da korisnici niti ne znaju njezino značenje.*“ – nije jasno na što se misli kad se navodi da je usluga govorne pošte različita od ostalih usluga i na koje se ostale usluge pri tome misli. Vezano uz navod da se usluga govorne pošte u određenim okolnostima naplaćuje, još jednom ponavljamo kako korisniku kojem je automatski aktivirana usluga govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a, zbog tako aktivirane usluge ne mogu nastati nikakvi troškovi ukoliko tu svoju uslugu ne koristi. Konačno, nije jasno niti na čemu se temelji stajalište HAKOM-a da korisnici ne znaju značenje usluge govorne pošte.

S obzirom da navedene tvrdnje u obrazloženju Prijedloga odluke nisu potkrijepljene konkretnim podacima i analizama, mišljenja smo kako je dvojben i sam zaključak, koji HAKOM temelji na gore navedenim pretpostavkama i koji je naveden u obrazloženju Prijedloga odluke, kako se automatskom aktivacijom govorne pošte korisnicima uzrokuju štetne posljedice od kojih je korisnike potrebno zaštititi.

Nadalje smatramo kako je ovdje bitno naglasiti kako je usluga govorne pošte HT-a usluga koju HT pruža svojim korisnicima u slučaju da nisu u mogućnosti odmah odgovoriti na zaprimljeni poziv, a ne trećim stranama koji uspostavljaju poziv.

Međutim točkom 1. Prijedloga odluke navedeno se u potpunosti zanemaruje, čime se navedena tri operatora dovodi u položaj da pri pružanju svojih odluka moraju voditi računa o uslugama koje koristi ili bi mogla koristiti bilo koja treća strana, odnosno o svim uslugama koje bilo koji operator pruža na tržištu.

Time se navedena tri operatora dovode u neravnopravni položaj na tržištu u odnosu na sve ostale operatore na tržištu, s obzirom da samo oni pri pružanju bilo koje usluge svom korisniku moraju voditi računa i o svim drugim uslugama na tržištu i mogućem načinu korištenja svih tih usluga od strane treće strane.

Nadalje, treća strana, odnosno korisnik koji uspostavlja poziv koji se preusmjerava na pretinac govorne pošte korisnika u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora, pri uspostavi poziva koristi maloprodajne usluge svog operatora, te u konkretnom slučaju ne mora biti ujedno korisnik HT-a. Tako pružena maloprodajna usluga pozivatelju se pruža sukladno uvjetima i cijenama koje su određene od strane operatora pozivatelja.

Drugim riječima obračun i naplata uspostavljenog poziva pozivatelju ovisi od usluge odnosno tarife koju pozivatelj koristi u mreži svoga operatora.

Stoga HT, osobito u slučaju ukoliko se radi o pozivatelju koji koristi usluge drugog operatora, nema utjecaja na to hoće li pojedina usluga pružena pozivatelju prouzročiti troškove ili ne.

Vezano uz samu uslugu govorne pošte, korisnici mogu koristiti uslugu govorne pošte na način da koriste automatski postavljeno preusmjerenje ili da samostalno preusmjere pozive prema pretincima govorne pošte. Dodatno postoji mogućnost da se govorna pošta realizira i putem uređaja korisnika.

Korištenje svih navedenih opcija u konačnici ovisi o korisniku koji ih koristi, a ne o trećoj strani. Stoga je ispravan navod iz obrazloženja HAKOM-a kako treća strana nema mogućnost izbora hoće li poziv biti preusmjeren ili ne. Međutim u slučaju kada je poziv preusmjeren na uslugu govorne pošte netočan je navod iz obrazloženja HAKOM-a kako treća strana nema mogućnost hoće li ostaviti poruku ili ne. Upravo suprotno, usluga govorne pošte koju korisnik koristi daje mogućnost trećoj strani da samostalno odluči hoće li poruku ostaviti ili ne.

Pri tome, s obzirom da u slučaju kad dođe do preusmjerenja poziva na pretinac govorne pošte, korisnik primatelj poziva dobiva informaciju o propuštenom pozivu i pozivatelju, i sam pozivatelj može imati koristi od navedene usluge iz razloga što mu se pozvani korisnik ima mogućnost naknadno javiti.

Nadalje, smatramo upitnim način na koji se u obrazloženju Prijedloga odluke razmatra što za pozivatelja znači usluga koju želi koristiti. Mišljenja smo kako u slučaju kada korisnik uspostavi poziv nije dvojbeno kako je on pri tome želio koristiti uslugu pozivanja. Hoće li se pozivatelju izravno javiti osoba s kojom on želi razgovarati, ili će se javiti neka druga osoba, odnosno hoće li doći do preusmjerenja poziva na neki drugi broj ili pretinac govorne pošte ne ovisi o pozivatelju, nego o pozvanom korisniku.

Stoga smatramo kako uspostavom poziva prema pozvanom broju, neovisno o tome tko se javio na pozvani broj, odnosno da li je taj poziv preusmjeren, nije opravdano tvrditi kako pozivatelj pri tome nije koristio uslugu započinjanja poziva, te pri tome dovoditi u pitanje naplatu tako uspostavljenog poziva.

Zaključno temeljem svega prethodno navedenog smatramo kako predložena dopuna općih uvjeta poslovanja nije opravdana niti u zakonu utemeljena, te da se predloženom točkom 1. Prijedloga odluke navedeni operatori dovode u neravnopravni položaj u odnosu na sve ostale operatore nametanjem obveze koja je puno šira od samog predmeta postupka koji je prethodio ovom Prijedlogu odluke.

Radi otklanjanja mogućih dvojbi napominjemo kako je HT tijekom dosadašnjeg postupka bio protiv izmjena općih uvjeta poslovanja zbog usluge govorne pošte bilo dodavanjem općenite rečenice primjenjiva na bilo koju uslugu, ili rečenice koja bi bila specifična za uslugu govorne pošte.

Upravo suprotno, prijedlog HT-a bio da se u slučaju ukoliko HAKOM, neovisno o svim argumentima HT-a, ipak odluči regulirati uslugu govorne pošte, isto provede putem određivanja obveze koja bi se implementirala putem uvjeta korištenja za uslugu govorne pošte.

Međutim ukoliko neovisno o svemu prethodno navedenom HAKOM ustraje u namjeri dopune općih uvjeta poslovanja kako je navedeno u Prijedlogu odluke skrećemo pozornost kako iza automatske aktivacije usluge govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a postoji uspostavljena procedura koju nije moguće izmijeniti u roku kako je predloženo Prijedlogom odluke.

Temeljem provedenog internog ispitivanja utvrđeno je kako promjene u postojećoj proceduri aktivacije govorne pošte u sustavima i uspostavljanje novih procedura aktivacije govorne pošte novim T-Mobile korisnicima u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a nije moguće provesti prije 1. rujna 2011. godine.

Vezno uz tekst predloženog novog članka općih uvjeta poslovanja nije jasno što se smatra kad se navodi „bez da je korisnik sam pokrenuo uslugu“ – pretpostavljamo da se pod ovdje navedenim korisnikom misli i na treću stranu. Stoga molimo pojašnjenje HAKOM-a, odnosno, u slučaju ako se neovisno o svim našim argumentima točka 1. Prijedloga odluke ipak donese, odgovarajuću izmjenu u tekstu odluke.

Točka 2. Prijedloga odluke

Kao što je prethodno opisano usluga govorne pošte u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a se novim T-Mobile korisnicima automatski aktivira sa cijelim nizom drugih usluga. Pri tome automatski aktivirana usluga govorne pošte T-Mobile korisniku ne može prouzročiti troškove u slučaju ako istu ne koristi, neovisno o tome da li je pri tome neki dolazni poziv prema korisniku preusmjeren prema pretincu govorne pošte ili ne.

S obzirom na navedeno, kao što je prethodno opisano i u dijelu „Regulacija usluge govorne pošte“, smatramo kako regulacija usluge govorne pošte nije opravdana, odnosno da način pružanja usluge govorne pošte treba i dalje ostati predmet poslovne politike i komercijalne odluke svakog pojedinog operatora u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Stoga smatramo kako niti način aktivacije, odnosno deaktivacije usluge govorne pošte ne bi trebao biti reguliran kako je predloženo točkom 2. Prijedloga odluke.

Pri tome smo mišljenja kako prijedlog HAKOM-a iz točke 2. Prijedloga odluke nije opravdan, te da ne predstavlja niti razmjernu mjeru u odnosu na ciljeve koje HAKOM želi time postići.

Navedeno temeljimo na činjenici kako točka 2. Prijedloga odluke određuje izmjenu postojećeg postupka aktivacije usluge govorne pošte, slanje obavijesti svim korisnicima usluge govorne pošte kako će im se usluga isključiti, prikupljanje i obradu zaprimljenih potvrda korisnika da im se usluga govorne pošte ipak ne isključi, te isključivanje usluge govorne pošte svim korisnicima koji nisu poslali potvrdu.

Sve navedene radnje zahtijevaju od operatora u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama ulaganje značajnih napora i resursa kako bi se navedeno provelo, a istovremeno može imati i negativni utjecaj na zadovoljstvo korisnika.

Naime, korisnici usluge govorne pošte se predloženim rješenjem u točki 2. Prijedloga odluke dovode u situaciju da im prijete isključivanje usluge koju (besplatno) koriste, na kojoj su uredili svoje govorne pretince, i koja nekim korisnicima u konačnici može biti i nužno potrebna.

Međutim neovisno o načinu korištenja predloženom točkom 2. Prijedloga odluke navedene korisnike usluge govorne pošte se dovodi u situaciju da mogu ostati bez usluge govorne pošte što može rezultirati i propuštenim pozivima za koje je korisnik računao da će biti proslijeđeni na pretinac govorne pošte, te brisanjem kreiranih pretinaca govorne pošte i pohranjenih poruka ukoliko se pojedini korisnici ne izjasne pravovremeno ili na ispravan način vezano uz buduće korištenje usluge govorne pošte.

S obzirom na prethodno navedeno, imajući u vidu i ciljeve koje Prijedlogom odluke HAKOM namjerava postići, mišljenja kako predložena mjera u točki 2. Prijedloga odluke nije ni u kom slučaju razmjerna u odnosu na sve aktivnosti koje je pri tome potrebno poduzeti, te na moguće nezadovoljstvo korisnika usluge govorne pošte (posebno u odnosu na činjenicu kako je broj prigovora na uslugu govorne pošte HT-a zanemariv).

Smatramo kako se primjenom postojećih načina deaktivacije usluge govorne pošte HT-a (deaktivacija na zahtjev korisnika i automatska deaktivacija korisnicima koji ne koriste uslugu govorne pošte) postižu isti ciljevi kao i predloženom točkom 2. Prijedloga odluke, ali na način da se ne umanjuje postignuto zadovoljstvo korisnika te kontinuitet pružanja usluge govorne pošte korisnicima kojima je navedena usluga potrebna i nužna, te bez postavljanja zahtjeva koji su tehnički i financijski zahtjevni za operatore, a pri tome ne donose bitnu razliku u odnosu na postignutu razinu pružene usluge.

Uz primjenu postojećih postupaka deaktivacije usluge govorne pošte, HT kao dodatnu mogućnost poboljšane komunikacije vezano uz automatski aktiviranu uslugu govorne pošte može predložiti slanje SMS obavijesti kojom bi se korisnike s automatski aktiviranom uslugom govorne pošte obavijestilo o načinu na koji mogu istu deaktivirati.

Podredno, ukoliko HAKOM ne prihvati argumente HT-a općenito vezano uz reguliranje usluge govorne pošte, odnosno točku 1. Prijedloga odluke, tražimo da se barem točka 2. Prijedloga odluke briše. Navedeno temeljimo na činjenici kako navedeno nije zakonom utemeljeno, a istovremeno postoje uspostavljeni učinkoviti mehanizmi isključivanja usluge govorne pošte korisnicima koji istu nekoriste.

Dodatno, neovisno o svemu prethodno navedenom, koristimo prigodu kako bismo skrenuli pažnju na činjenicu kako predloženi tekst točke 2. Prijedloga odluke nije u cijelosti jasan, te je dvojbeno što se smatra korisnicima kojima je već dodijeljena usluga govorne pošte – da li se navedeno odnosi samo na korisnike kojima je usluga automatski aktivirana ili i na korisnike koji su naknadno zatražili aktivaciju govorne pošte ili i na korisnike koji su samostalno postavili preusmjerenje prema svom pretincu govorne pošte.

Također skrećemo pažnju da je rok od 90 dana za implementaciju potrebno računati od datuma početka primjene izmijenjenog postupka aktivacije usluge govorne pošte novim korisnicima.

Hrvatski Telekom d.d.