

**KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.**  
**(dalje u tekstu: Optima ili OT)**

**na javni poziv za prikupljanje**  
**prijedloga izmjene jedinstvene procedure**

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na objavljeni javni poziv Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) u svrhu prikupljanja mišljenja svih zainteresiranih strana o potrebi izmjene jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT)

Uvodno, ističemo kako su komentari Optime, s obzirom na uočene poteškoće u istovremenoj realizaciji više veleprodajnih usluga HT-a prije uvođenja jedinstvene procedure, usmjereni samo na minimalnu modifikaciju postojeće procedure uvedene Odlukom HAKOM-a, klasa: UP/I-344/UP/I-344-01/12-03/02, urbroj: 376-11/12-07, od dana 28. kolovoza 2012. godine. Dalje, ističemo kako smo zadovoljni ispunjavanjem svrhe uvođenja jedinstvene procedure, a to je bilo ukidanje dotadašnjeg sukcesivnog načina aktivacije veleprodajnih usluga (najprije se aktivirao CPS i WLR nakon čega se tek krenulo u aktivaciju BSA usluga slanjem zahtjeva za BSA u HT) koji je imao za posljedicu neopravdano i nepotrebno produženje postupaka realizacije ugovorenih usluga od strane operatora korisnika krajnjem korisniku te stavljao operatora korisnika u nepovoljan položaj u odnosu na HT. Dodatno, skrećemo pozornost Naslovu kako je Optima zbog uvođenja jedinstvene procedure prilagodila svoje poslovanje kako bi poštivala zadane rokove te je izvršila nadogradnju vlastitih IT sustava sukladno specifikacijama HT-a.

U nastavku se Optima očituje o predloženim točkama na slijedeći način;

**1) Dobivanje dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise**

Optime ističe kako je za funkcionalnost dobivanja informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise vrlo važno da ista radi, daje točne povratne podatke i to odmah, jer je bilo slučajeva da informacije o postojećem operatoru nismo dobivali te samo stoga slali HT-u jedinstvenu izjavu na suglasnost, a HT je odbio ovjeriti izjavu navodeći razlog- „*nije HT korisnik*“. Inače u praksi smo naišli samo na manje nedostatke predmetne funkcionalnosti. Naime, tzv. get info metodom dobivamo informacije o postojećim uslugama koje krajnji korisnik ima i kod kojih operatora. Za svakog operatora označena je usluga CPS, WLR i/ili BSA, no ne postoji podatak da li je aktivan VOIP kanal ili IPTV kanal. S obzirom da nam je taj podatak nužan da bismo znali da li krajnji korisnik na izjavi o raskidu ugovora s postojećim operatorom mora naznačiti i raskid govorne ili IPTV usluge, smatramo nužnim dopuniti predmetnu funkcionalnost navedenim podatkom. U situaciji kada krajnji korisnik ima govornu usluga Iskon-a ostvarenu putem VOIP kanala na širokopojasnom priključku, Iskon nam odbija supotpisati izjavu krajnjeg korisnika zbog neispravnosti iste, navodeći kako na izjavi nisu označene sve usluge koje se raskidaju, a kroz get info metodu predmetnu informaciju ne dobivamo.

Dodatno, skrećemo pozornost Naslovu kako za HT ne postoji odnosno nije nam dostupan podatak o tome koja je usluga aktivna na HT-u, već kroz get info dobivamo samo podatak „*HT*“ stoga je nužno dopuniti povratne parametre sa uslugama koje su aktivne na HT-u. Također, i u slučaju kada je broj trajno isključen, get info metoda ne vraća nikakvu informaciju stoga predlažemo da se u tom slučaju ispiše podatak „*broj je trajno isključen*“. Isto tako, ukoliko je broj prenesen u mrežu drugog operatora, get info ne vraća nikakav povratni podatak te bi također trebali imati povratnu informaciju npr. NP na H1 i sl.

## **2) Propisivanje maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izvjava koje su operatori ovlaštteni međusobno razmjnjivati**

Optime se protivi propisivanju maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izvjava koje su operatori ovlaštteni međusobno razmjnjivati. Mišljenja smo kako su svi operatori, pa i HT, imali dovoljno vremena za organizaciju resursa i prilagodbu poslovanja, tim više što primjena jedinstvene procedure nije započela odmah od odluke HAKOM-a o uvođenju jedinstvene procedure od dana 28. kolovoza 2012. godine, već je bila odgođena do 14. studenog 2012. godine. Dodatno, skrećemo pozornost Naslovu kako supotpis jedinstvene izvjava krajnjeg korisnika i provjera postojanja obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga od strane operatora, ne zahtjeva nikakve složenije aktivnosti. Naprotiv, provjera se radi automatski što dokazuje primjer iz prakse kada nam HT odbija izvjava jer nije isto ime i prezime korisnika zavedeno u sustavu HT-a ili im je pak broj telefona zaveden u sustavu sa crticom što znači da su svi podaci o korisniku u sustavu HT-a zapisani u parametrima te se automatski mogu obraditi. Također, a s obzirom da je Naslov usvojio zahtjev HT-a istaknut u drugom krugu analize mjerodavnih tržišta i propisao dnevne količine jedinstvenih zahtjeva koje operatori mogu dostaviti HT-u, a koje je HT obvezan realizirati u standardnom roku, mišljenja smo kako je navedeno ograničenje dovoljno te nema potrebe za nametanjem istog principa ograničavanja dnevne količine izvjava ( i to upravo zbog činjenice što je obrada izvjava bitno jednostavnija te iziskuje manje vremena i resursa za obradu).

Slijedom navedenog, a s obzirom da se propisivanjem maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izvjava koje su operatori ovlaštteni međusobno razmjnjivati neopravdano i nepotrebno produžuje postupak realizacije ugovorenih usluga od strane operatora korisnika krajnjem korisniku te stavlja operatora korisnika u nepovoljan položaj u odnosu na HT, to se Optima oštro protivi određivanju maksimalnih kvota i kod obrade izvjava.

## **3) Potreba/opravanosti izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure**

Optima prije svega ističe kako je postojanje naknada za kašnjenje u obradi izvjava neophodno i obavezno. Nadalje, ističemo kako naknade za kašnjenje moraju biti propisane u odnosu na sam proces obrade izvjava te ne smiju ovisiti o zahtjevu za aktivaciju veleprodajnih usluga.

Ukoliko je uvjet za isplatu naknada za kašnjenje u obradi izvjava slanje zahtjeva odnosno ako nema zahtjeva nema isplate naknada za kašnjenje bez obzira što je kašnjenja u obradi izvjava bilo, time bi se postojeće operatore stimuliralo na kršenje zadanih rokova, i to u dužem periodu, sa ciljem da krajnji korisnik odustane od prelaska na novog operatora. Dodatno, ukazujemo na primjer kada je postojeći operator obvezan u dodatnom roku od najviše 8 radnih dana kontaktirati krajnjeg korisnika i informirati ga o iznosu naknade za prijevremeni raskid ugovora kao i mogućnosti podmirivanja iste. U slučaju da nema sankcioniranja, postojećem operatoru se ostavlja neograničeno puno vremena za zadržavanje korisnika te njegovo odustajanje od sklapanja ugovora sa novim operatorom, a u tom slučaju zahtjev za aktivaciju veleprodajnih usluga nikada neće biti niti poslan od strane novog operatora.

Također naglašavamo i moguću situaciju u kojoj postojeći operator nakon višetjednog kašnjenja u obradi izvjava na kraju odbija supotpisati izvjavu i samim time, kako novi operator bez supotpisane izvjava ne može poslati zahtjev za aktivacijom veleprodajnih usluga, se potiče postojećeg operatora da odbija supotpisati izvjavu krajnjeg korisnika.

Slijedom navedenog, Optima drži kako naknade za kašnjenje u obradi izvjava moraju biti određene od strane Naslova i to nezavisno o slanju zahtjeva za veleprodajnim uslugama. Upravo zbog toga smatramo nužnim odrediti iznos naknade za kašnjenje u obradi izvjava u fiksnom iznosu za svaku pojedinu veleprodajnu uslugu. Za svaki dan zakašnjenja unutar prvih 10 dana 50,00 kn za odgovarajuću veleprodajnu uslugu, a za kašnjenje od 11. dana pa nadalje 150,00 kn za odgovarajuću veleprodajnu uslugu.

Ovdje, ukazujemo Naslovu na činjenicu da je Optima u praksi primijetila da je jedan od postojećih operatera prema kojem je vršena redovita naplata naknade za kašnjenje u obradi izjava drastično smanjio kašnjenja te je iznos naknade nakon šest mjeseci šesnaest puta manji od iznosa naplaćenog za prvi mjesec.

#### **4) Definiranje „važće“ jedinstvene izjave prema kriteriju njene starosti**

Optima podržava određivanje starosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o namjeri raskida ugovora sa postojećim operatorom, ali istovremeno ukazuje na veliku opasnost u kojoj postojeći operator višetjednim odugovlačenjem u obradi izjave (čak i mjesečnim) te na kraju i odbijanjem supotpisivanja iste (za što ne bi bio sankcioniran naknadom za kašnjenje) može značajno smanjiti rok valjanosti izjave nakon čega novi operator mora opetovano izaći na teren kod korisnika i potpisati novu izjavu.

Npr. ukoliko izjava ima rok valjanosti samo 45 dana - 10 radnih dana (2+8) odlazi na redoviti postupak obrade izjave sukladno postojećoj proceduri te je postojećem operatoru dovoljno tridesetak dana da dodatno odugovlači sa odgovorom ili bezrazložno odbija supotpisati izjave nakon čega izjava krajnjeg korisnika više nije valjana.

Slijedom navedenog, Optima drži da nužan preduvjet za određivanje starosti jedinstvene izjave jest postojanje naknada za kašnjenje u obradi izjava, i to bilo kašnjenja u prihvaćanju ili odbijanju supotpisivanja iste, neovisno o slanju zahtjeva za aktivacijom veleprodajnih usluga. Dodatno stoga držimo da bi rok valjanosti izjave krajnjih korisnika trebao biti određen u roku od 4 mjeseca od potpisa iste.

#### **5) Potreba izmjena/dopuna jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge.**

Optima predlaže dopunu teksta postojeće jedinstvene izjave krajnjeg korisnika u dijelu u kojem se označavaju usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom i to na način da se doda peta kućica koja glasi „sve usluge“.

Time bi se krajnjem korisniku olakšalo ispunjavanje predmetne izjave te bi se izbjegla mogućnost pogreške odnosno neoznačavanja pojedine usluge, a u praksi nam se supotpisivanje izjava krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora odbija ukoliko se pak označi manje, odnosno više usluga nego ih korisnik ima trenutno aktivnih.

#### **6) Potreba dopune jedinstvene procedure definiranjem razloga odbijanja supotpisivanja izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim operatorom**

S obzirom da Odlukom HAKOM-a o uvođenju jedinstvene procedure nisu jasno određeni razlozi odbijanja supotpisivanja izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora od strane postojećeg operatora, Optima smatra nužnim dopuniti proceduru. Razlozi odbijanja bi trebali biti neispravno ispunjena izjava sa jasnom naznakom greške ili nepotpunih podataka kako bi novi operator mogao ispraviti ili dopuniti izjavu.

Najčešći razlog odbijanja izjava od strane HT-a jest slijedeći razlog; „nije HT korisnik“. No, da bi otkrili što predstavlja ovaj razlog odbijanja moramo elektroničkim putem ispitivati značenje razloga odbijanja. Tako smo u praksi utvrdili da predmetni razlog odbijanja „nije HT korisnik“ može značiti slijedeće; korisnik nema aktivnih usluga na HT-u, ili nema aktivnu uslugu koja je naznačena na izjavi krajnjeg korisnika, telefonski priključak je trajno isključen, broj telefona u sustavu HT-a glasi na drugo ime itd. Slijedom navedenog, neophodno jest definirati razloge odbijanja supotpisivanja izjave na način da isti budu unificirani i jednoznačni.

Dodatno ukazujemo Naslovu i na učestale slučajeve odbijanja supotpisivanja izjava iz razloga što na izjavi nije označen raskid usluge koja je uvjetovana nekom drugom uslugom.

Npr. korisnik ne može imati MaxTV bez Interneta, te ukoliko je na izjavi naznačen raskid samo televizije bez interneta, HT će odbiti supotpisati izjavu tražeći da se naznači i raskid interneta. Stoga ukoliko su usluge međusobno uvjetovane, i nije moguće izvršiti djelomičan raskid istih, smatramo kako posebno označavanje usluga nije potrebno već se treba automatski isključiti sve.

Također predlažemo da se zabrani mogućnost odbijanja zahtjeva za aktivacijom veleprodajnih usluga nakon što smo dobili suglasnost za izjavu krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora, uz iznimku starosti izjave. Naime, ukoliko je novi operator pribavio suglasnost na izjave od svih odnosno jednog postojećeg operatora, zahtjev za aktivaciju veleprodajnih usluga ne bi trebao biti odbijen zbog neispravne izjave, što se u praksi ponavljalo, a tim više u situaciji kada se radi prijenos broja na novog operatora, čime se sve postojeće usluge vezane uz priključak raskidaju kod operatora davatelja broja.

## **7) Potreba izmjene postojeće jedinstvene procedure**

Radi ubrzanja procesa aktivacije ugovorenih usluga krajnjem korisniku te pojednostavljenja procesa aktivacije veleprodajnih usluga, Optima predlaže izmjenu procedure slanja izjava krajnjeg korisnika na supotpis postojećem operatoru prije slanja zahtjeva i to samo u slučaju kada su sve usluge na HT-u odnosno kada je postojeći operator HT. Ipak najveći broj korisnika koristi usluge HT-a (i to samo HT-a kao postojećeg operatora), stoga smatramo nužnim pojednostaviti samu proceduru aktivacije veleprodajnih usluga na način da se zahtjev i izjava u slučaju kada je postojeći operator samo HT, šalju istodobno.