

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

za javnu raspravu

o

Prijedlogu odluke kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d.
za uslugu najma korisničke linije

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na objavljeni prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) kojom se Hrvatskom Telekomu d.d. (dalje u tekstu: HT) određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Standardna ponuda) te se u nastavku očituje na način kako slijedi;

1. Nastavno na točke III. i IV. Prijedloga odluke

kojima se propisuje rok stupanja na snagu izmijenjene Standardne ponude na način da je HT-u ostavljen rok od 30 dana od dana donošenja odluke za objavu Standardne ponude, a da se ista primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima dok se točkom IV. određuju tri točno određena datuma kojima se određuju rokovi u kojima HT mora osigurati određene funkcionalnosti u B2B servisima, napominjemo da su te dvije točke Prijedloga odluke kontradiktorne te da postoji velik rizik da izmijenjena Standardna ponuda stupi na snagu i počne se primjenjivati, a da funkcionalnosti u B2B nisu u potpunosti implementirane. S obzirom da je velika većina postupaka i obveza HT-a vezana uz komunikaciju putem B2B servisa, stupanje Standardne ponude na snagu bez osiguravanja funkcionalnosti dovesti će do problema u primjeni izmijenjene Standardne ponude.

Slijedom navedenog, prijedlog je Optime izmijeniti točke III. i IV. Prijedloga odluke na način kako slijedi;

„III. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. u roku od 30 dana od dana donošenja odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 61. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, kako je određeno točkom 4. ove odluke.

IV. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:

- u roku od 30 dana od dana donošenja odluke – Hrvatski Telekom d.d. je obavezan dostaviti operatorima tehničku specifikaciju;*
- 30 dana od dana od dana dostave operatorima tehničke specifikacije – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji;*
- 31. dana od dana početaka testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji - početak produkcije.“*

2. U Standardnoj ponudi, članku 1.4.2. Zahtjev za najam korisničke linije, stavku (12), određeno je sljedeće;

„Nakon pribavljanja supotpisane izjave od strane postojećeg operatora, Operator korisnik podnosi T-Comu zahtjev za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude putem jedinstvenog zahtjeva iz ove Standardne ponude prilažući jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika iz ove Standardne ponude supotpisanu od strane postojećeg operatora. Ukoliko supotpisana jedinstvena izjava nije dostavljena zajedno sa jedinstvenim zahtjevom za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, takav zahtjev će biti odbijen. Ukoliko krajnji korisnik u jedinstvenoj izjavi nije zatražio raskidanje ugovora za sve maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik, takav zahtjev će biti odbijen.“

S obzirom da je HAKOM točku I.2. Prijedloga odluke obrazložio potrebom omogućavanja operatorima slanja zahtjeva za veleprodajne usluge i svih pripadajućih aktivnosti po tim uslugama putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva iz razloga što prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno, neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva, Optima drži da nema razloga da se isto analogno ne primijeni i na jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika.

Naime, komunikacija između veleprodajnog operatora i operatora korisnika mora se vršiti isključivo putem B2B servisa i to upisivanjem parametara bez prilaganja ikakve dokumentacije (obrazaca, izjava i dr.) što omogućuje brži, precizniji i jednostavniji protok informacija, a nikako ne oslobađa operatore od obveze poštivanja svih propisa iz područja elektroničkih komunikacija prilikom zaključenja ugovora sa krajnjim korisnikom.

Dodatno, ističemo kako su pravila ponašanja u B2B komunikaciji između dva poslovna subjekta jasna i svaka strana odgovara za ispravnost i točnost podataka koje šalje prema drugoj strani. Štoviše, sva komunikacija kroz B2B kanal je zaštićena i enkriptirana i kao takva se može smatrati verificiranom tj. pouzdano se zna koji je operator poslao koju izjavu i ne može biti krivih interpretacija. Inzistiranje na tome od strane HAKOM-a da veleprodajni operator mora vidjeti potpis krajnjeg korisnika na jedinstvenoj izjavi odnosno da faktički vrši nadzor nad primjenom propisa od strane pojedinog operatora je nepotrebno iz razloga što s jedne strane operator korisnik bez privole novog krajnjeg korisnika ne smije niti pokrenuti postupak promjene operatora, a s druge strane mora jamčiti da ne zloupotrebjava B2B servis. U slučaju sumnje na zloporabu odnosno prijevarno postupanje operatora, na raspolaganju stoji mogućnost pokretanja inspeksijskog nadzora od strane HAKOM-a (po službenoj dužnosti ili inicirano od strane nekog operatora).

Također, a nastavno na navedeno u članku 1.4.2. Zahtjev za najam korisničke linije, u stavku 7, u drugoj rečenici određeno je sljedeće;

„Operator korisnik koji radi upit putem B2B servisa radi pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika za kojeg zahtijeva veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, obvezan je upitu priložiti presliku osobne iskaznice krajnjeg korisnika.“

S obzirom da je HAKOM trenutno u postupku izmjene jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga, a uzimajući obzir iznesen komentar HT-a kako može pretraživati bazu samo po telefonskom broju, držimo da je nepotrebno i nejasno inzistiranje na dostavljanju preslike osobne iskaznice prilikom pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika. Naime, zasnivanje pretplatničkog ugovora propisano jest čl. 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; 90/11; 133/12; 80/13., dalje u

tekstu: ZEK), Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11; dalje u tekstu: Pravilnik), kao i propisima iz područja zaštite potrošača, a započinje potpisom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika (obrazac) novom operatoru. Uz predmetni zahtjev, krajnji korisnik ispunjava i jedinstvenu izjavu. Dakle, nakon što je potpisan Zahtjev sa jedinstvenom izjavom isti se dostavlja operatoru koji provjerava da li je zahtjev odnosno ugovorna dokumentacija potpuna, ispravno ispunjena i sadrži sve obvezne podatke bilo propisane Pravilnikom bilo Općim uvjetima poslovanja. Osobito se vrši provjera identiteta krajnjeg korisnika i to na temelju izvorne prve preslike osobne iskaznice, i tek ukoliko su zadovoljeni svi uvjeti kreće u postupak promjene operatora odnosno jedinstvene procedure. Stoga, zadržavanjem dijela naprijed citirane odredbe koji se odnosi na prilaganje upitu preslike osobne iskaznice, držimo da se veleprodajnom operatoru neopravdano daje uloga nadzornika nad poštivanjem propisa od strane operatora korisnika,

Slijedom navedenog, vodeći se prvenstveno pojednostavljenjem procesa što nikako nije na štetu krajnjeg korisnika, Optima drži potpuno nesvrishodnim prilaganje osobne iskaznice korisnika prilikom pribavljanja informacije o postojećem operatoru jer kod promjene operatora novi operator bi i dalje imao obvezu pribavljanja od krajnjeg korisnika potpisane izjave o raskidu ugovora sa postojećim operatorom kao i preslike osobne iskaznice te istu pohranjivati kod sebe, no bez obveze slanja tih dokumenata kroz B2B.

3. Nastavno na odredbu iz točke 1.15. Prijedloga odluke o izmjeni Standardne ponude za ULL kojom se nalaže, u članku 20.3. Uvjeti korištenja IT sustava, izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te se ujedno HT obvezuje navedenu izmjenu ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način, držimo da je Prijedlog odluke o izmjeni ove standardne ponude radi izjednačavanja uvjeta korištenja veleprodajnih usluga i ujednačavanja regulacije nužno dopuniti kako bi se transparentno odredili uvjeti rada B2B servisa.

Dodatno, opetovano ističemo kako je neophodno da se predmetnom Standardnom ponudom nedvojbeno odredi obveza HT-a da radi pravovremenog informiranja operatora korisnika ažurira B2B sustav u realnom vremenu umjesto od dosadašnjeg 24-satnog ažuriranja statusa (kako je to navedeno u SP za ULL, a što na što smo ukazali u javnom pozivu koji je prethodio prijedlogu odluke), što će omogućiti brži protok informacija i pridonijeti bržoj realizaciji veleprodajne usluge. Da pojasnimo, ukoliko Optima želi realizirati uslugu korisniku koji želi promijeniti vlasništvo priključka, prvo se mora u HT sustavima izvršiti promjena priključka i ista biti provedena kroz B2B – „Zahtjev realiziran“, nakon čega se tek za istog korisnika može podnijeti zahtjev za realizacijom veleprodajne usluge. U slučaju da Optima pošalje zahtjev prije nego što se ažurira status u B2B da je promjena izvršena, zahtjev za veleprodajnom uslugom će biti odbijen jer se usluga traži za krajnjeg korisnika koji nije vlasnik priključka u HT sustavu. Ovo je samo najjednostavniji primjer, kod ostalih složenih zahtjeva je situacija ista, ne mogu se poslati dva zahtjeva istovremeno jer se drugi odbija zbog aktivnosti u tijeku odnosno sve dok prvi zahtjev ne bude u statusu „Realiziran“ čime se pomiče rok realizacije maloprodajne usluge operatora korisnika.

Stoga držimo da je ažuriranje od 24 sata u današnje vrijeme informacijskih tehnologija potpuno neprihvatljivo. Imamo aktivan B2B sustav i ažuriranje od 24 sata bi značilo da povratnu informaciju na poslanu poruku možemo čekati i 24 sata. Ažuriranja ovakvih sustava moraju biti u gotovo realnom vremenu kako bi se iskoristile prednosti upravo takvih sustava. Ažuriranja u 24 sata su u vrijeme korištenja naprednih tehnologija zastarjela odnosno ostala su iz doba komuniciranja telefaksom i treba ih izbaciti. Dodatno, držimo kako je potrebno definirati da HT mora ažurnim držati statuse svakog pojedinog zahtjeva, ali sa puno detaljnijim informacijama. Naime, trenutno statusi koje HT omogućava su "Prihvaćen", "Odbijen" i "Realiziran". Stoga predlažemo uvođenje novih statusa i to "Prošao administrativne provjere", "Greška", "Na realizaciji kod terenske ekipe". Isto tako, držimo da bi sve shematske prikaze procesa opisanih u Standardnoj ponudi trebalo detaljizirati i u svakom od njih definirati kontrolne točke u kojima bi se mogla slati informacija o statusu zahtjeva.

Slijedom navedenog, prijedlog je dopuniti Standardnu ponudu novom odredbom na način kako slijedi;

„B2B servis dostupan je svakim danom od 0-24. HT je dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše sa 2-satnim periodom ažuriranja statusa što se primjenjuje za sve zahtjeve koje Operatori korisnici podnose temeljem ove standardne ponude. HT je navedenu izmjenu obvezan ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način.“

OT-Optima Telekom d.d.