

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 tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare i primjedbe na objavljeni prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije. OT u cijelosti podržava i cijeni nastojanja HAKOM-a poduzeta u cilju regulacije tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike kojom se želi omogućiti djelotvorno tržišno natjecanje te potpuna liberalizacija istog.

Primjedbe OT-a u najvećoj su mjeri usmjerene na dopunu prijedloga naprijed citirane Odluke i izmjenu predmetne Standardne ponude i to na način kako slijedi;

I. Nastavno na Ad. 1.3 prijedloga Odluke kojom je određeno da se u članku 1.4.2 Zahtjev za najam korisničke linije dodaju jedanaesti i dvanaesti stavak koji glase:

„Ukoliko Operator korisnik podnese Zahtjev za najam korisničke linije za postojećeg krajnjeg korisnika za kojeg T-Com već pruža uslugu najma korisničke linije drugom Operatoru korisniku, davatelju usluga, T-Com će omogućiti Operatoru korisniku zatraženu uslugu pod uvjetom da Operator korisnik od krajnjeg korisnika pribavi i zajedno sa Zahtjevom za najam korisničke linije, dostavi T-Comu Izjavu krajnjeg korisnika, u pisanom obliku, o namjeri sklapanja pisanog ugovora s Operatorom korisnikom Standardne ponude ili HT-om iz Dodatka 4. Standardne ponude. Navedenu potpisanu Izjavu od strane krajnjeg korisnika, Operator korisnik će, prije slanja T-Com-u, dostaviti postojećem Operatoru korisniku. Postojeći Operator korisnik će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja navedene potpisane izjave, provjeriti mogućnost raskida ugovora (npr. nepostojanje ugovorenog obveznog trajanja ugovora) te vratiti Operatoru korisniku supotpisanu izjavu. Ukoliko spomenuta supotpisana izjava nije dostavljena zajedno sa Zahtjevom za najam korisničke linije, takav Zahtjev će biti odbijen. U slučaju realizacije podnesenog zahtjeva, T-Com je dužan obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

*Operator korisnik je upoznat i prihvaća da krajnji korisnik može zatražiti od T-Com-a maloprodajnu uslugu čije pružanje nije moguće istovremeno s WLR-om, u kojem slučaju krajnji korisnik podnosi zahtjev za pružanje maloprodajne usluge (čije pružanje nije moguće istovremeno s WLR-om) izravno T-Com-u. T-Com je obvezan pribaviti i dostaviti Operatoru korisniku Izjavu krajnjeg korisnika, u pisanom obliku, o namjeri sklapanja pisanog ugovora s Operatorom korisnikom Standardne ponude ili HT-om iz Dodatka 4. Standardne ponude. Postojeći Operator korisnik će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja navedene potpisane izjave, provjeriti mogućnost raskida ugovora (npr. nepostojanje ugovorenog obveznog trajanja ugovora) te vratiti T-Com-u supotpisanu izjavu. U slučaju realizacije podnesenog zahtjeva, T-Com je dužan obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.”***Optima ističe kako je suglasna s predloženim regulacijom**, no mišljenja smo da istu treba dopuniti na način da se odrede razlozi/mogućnosti odbijanja davanja suglasnosti postojećeg Operatora korisnika novom Operatoru

korisniku kako bi se transparentnije uredio međusobni odnos svih Operatora. Razlozi odbijanja moraju biti jasno i transparentno definirani za sve operatore. Također, smatramo kako je potrebno regulirati na koji način će se vršiti razmjena predmetne Izjave između postojećeg Operatora korisnika i novog Operatora korisnika. Ukoliko će se putem elektroničke pošte razmjenjivati Izjave između postojećeg i novog Operatora korisnika rok od 3 radna dana mogao bi se u praksi pokazati nedovoljnim. Svjesni smo činjenice da trenutno ne postoji veliki broj prelazaka između postojećeg i novog Operatora korisnika, no obzirom da su sada korisnici temeljem ove Standardne ponude dostupni svim alternativnim Operatorima u budućnosti je realno očekivati da će porasti broj krajnjih korisnika na WLR-u.

II. Nastavno na Ad. 1.5. prijedloga odluke kojom je određeno da je u članku 1.4.4. Odgoda i odbijanje Zahtjeva za najam korisničke linije potrebno u prvom stavku dopuniti drugu crticu, Optima predlaže:

- dopuniti treću crticu tako da glasi:

"- pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev za WLR (npr. ako se zahtjev odnosi na nepostojeći broj u mreži T-Coma, ako je zahtjev podnesen od strane neovlaštene osobe, ako zahtjevu nije priložena sva potrebna dokumentacija i sl.) uz obvezu detaljnijeg navođenja razloga pogrešnog ispunjenog zahtjeva odnosno onoga što nedostaje u istom;"

Obrazloženje:

Sukladno analizi tržišta (str.64)kojom je određeno: *Standardna ponuda najma korisničke linije mora biti podrobno raščlanjena u skladu s potrebama tržište te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvijete i cijene usluge odnosno: „Svrha obveze transparentnosti je da svi operatori na mjerodavnom tržištu imaju mogućnost uvida u uvjete za korištenje usluge najma korisničke linije”,*

- dopuniti jedanaestu crticu tako da glasi:

"- Zahtjev za najam korisničke linije ne odnosi se na sve brojeve unutar istog priključaka (POTS, ISDN),"

Obrazloženje:

Sukladno usvojenom kometnatru Optime iznesenom u javnoj raspravi o izmjeni Pravilnika o prenosivosti broja kojim Pravilnikom nije predviđena obveza prijenosa cijele grupe brojeva unutar VPN grupe, ISDN serije ili sl. jer se istom ograničava djelotvorno tržišno natjecanje te sprječava da jednom poslovnom korisniku koji obavlja svoju djelatnost u više ispostava i poslovnica na području Republike Hrvatske elektroničke komunikacijske usluge pruža više operatora.

III. Nastavno na članak 1.4.4. Odbijanje Zahtjeva za najam korisničke linije potrebno je u prvom stavku brisati šestu crticu:

„-u trenutku podnošenja Zahtjeva za najam korisničke linije na korisničkoj liniji je u tijeku aktivacija/deaktivacija maloprodajne usluge T-Coma ili veleprodajne usluge Operatora korisnika ili drugog operatora (aktivacija/deaktivacija dodatnih usluga vezanih za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge; promjena tehnologije korisničke linije – POTS u ISDN, ISDN u POTS, POTS u širokopojasni priključak, ISDN u širokopojasni priključak; preseljenje korisničke linije; privremeno ili trajno isključenje korisničke linije; promjena nositelja korisničke linije; promjena broja kanala na ISDN korisničkoj liniji; postupak prijenosa broja; postupak izdvajanja lokalne petlje; postupak uspostavljanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora; postupak uspostave CPS usluge drugog operatora; postupak uspostave WLR usluge drugog operatora)"

Obrazloženje:

U praksi se pokazalo kako HT vrlo često koristi ovaj razlog za odbijanje zahtjeva za najam korisničke linije na način da samo obavijesti Operatora korisnika da je zahtjev odbijen s razlogom „*aktivnost u tijeku*“, bez navođenja napomene o kojoj se vrsti aktivnosti radi, kada je započela, do kada će trajati.

Na takav način Operator korisnik ne samo da ne može znati da li HT postupa protivno ovoj Standardnoj ponudi te odbija zahtjev kada je jedna od Standardnom ponudom citiranih aktivnosti u tijeku, već ne zna ni koliko ista može trajati, slijedom čega je Operator korisnik primoran u više navrata ponavljati zahtjev za najam korisničke linije.

Kako na tržištu postoji velik broj raznovrsnih usluga što maloprodajnih, što veleprodajnih, u svakom trenutku može postojati neki od zahtjeva otvoren ili otvorena neka aktivnost od odabranih usluga te se na taj način direktno onemogućava krajnjeg korisnika u odabiru usluge kod drugog operatora te HT stavlja u povlaštenu položaj.

Slijedom navedenog, a s obzirom da je Analizom tržišta određeno slijedeće: „*Svrha obveze transparentnosti je da svi operatori na mjerodavnom tržištu imaju mogućnost uvida u uvjete za korištenje usluge najma korisničke linije*“, Optima predlaže brisanje predmetnog razloga za odbijanje zahtjeva za najam korisničke linije.

IV. Nastavno na Ad. 1.17. prijedloga Odluke kojom je određeno da je u članku 4.4. Prekid pružanja WLR-a, potrebno u šestom stavku dopuniti treću crticu tako da glasi:

„- T-Com je prihvatio Zahtjev za aktivaciju neke druge veleprodajne usluge T-Com-a čije pružanje nije moguće istovremeno s pružanjem WLR-a (npr. usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji). U slučaju da je zahtjev podnesen od strane drugog Operatora korisnika uvjet za prihvatanje tog zahtjeva od strane T-Com-a je dostavljena Izjava krajnjeg korisnika za kojeg se zahtjeva najam korisničke linije o namjeri sklapanja pisanog ugovora s Operatorom korisnikom ili HT-om iz Dodatka 4. Standardne ponude, supotpisanu od strane postojećeg operatora korisnika“

Optima ističe kako nije suglasna s predloženom dopunom te istu smatra nepotrebnom samo kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji iz razloga što kada krajnji korisnik prelazi na ULL uslugu, sam zahtjev za ULL (sa ili bez prijenosom broja) je dovoljan da se raskine ugovor o najmu korisničke linije, (kao što se danas raskida CPS usluga). Slijedom navedenog, u ovom slučaju supotpisana predmetna izjava nije potrebna. Ukoliko se pak dodatno još i prenosi broj onda, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, Zahtjev za prijenos broja predstavlja ujedno i konačni zahtjev za raskidanje korisničkog odnosa, a time i ugovora o najmu korisničke linije.

V. Nastavno na članak 6.3. Standardne ponude HT-a, Odnos s krajnjim korisnicima stavak 3 koji glasi:

„Osobito, prije sklapanja ugovora o pružanju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge s krajnjim korisnikom, a koju će uslugu Operator korisnik krajnjem korisniku pružati temeljem Standardne ponude, Operator korisnik je dužan krajnjeg korisnika informirati osobito o slijedećem:

- o razlozima za odbijanje Zahtjeva za najam korisničke linije,
- o postupku za promjenu operatora koji mu pruža uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge i postupku za prestanak korištenja usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge,

- o postupcima za aktivaciju/deaktivaciju dodatnih usluga povezanih s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge koje Operator korisnik pruža temeljem Standardne ponude;
- o gubitku usluga i pogodnosti u mreži T-Coma nakon početka pružanja usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge od strane Operatora korisnika temeljem Standardne ponude;
- o dokumentaciji koju je potrebno priložiti za ugovaranje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge s Operatorom korisnikom temeljem Standardne ponude."

Optima prvenstveno ističe kako predmetni stavak nije u skladu s Analizom tržišta, stoga je isti potrebno brisati. Naime, navedena odredba predstavlja pretjeranu regulaciju koju alternativnim operatorima nameće operator s značajnom tržišnom snagom (a ne Zakonodavac ili regulatorno tijelo), a kojom se regulacijom direktno narušava načelo nezavisnosti poduzetništva te zadire u ugovorni odnos trećih strana koji u ovom slučaju nisu u direktnoj vezi.

S druge strane jasno je da korisnik prilikom odabira nekog operatora, kontaktira odabranog operatora i odabrani operator je obvezan informirati krajnjeg korisnika kako bi isti dobio traženu uslugu. No, ta obveza ne bi trebala proizlaziti iz standardne ponude HT-a kojom se određuju uvjeti za pružanje veleprodajne usluge. Također, i radi potrebe ujednačavanja teksta svih standardnih ponuda, ovim putem naglašavamo kako niti jedna druga standardna ponuda ne sadrži takvu obvezu.

Prijedlog odluke je neophodno potrebno dopuniti brisanjem predmetnog stavka s obzirom da Operator korisnik nije obvezan obavijestiti krajnje korisnike o uslugama koje mu HT nastavlja pružati, a isto tako niti o gubitku pogodnostima u mreži T-Coma.

VI. Nastavno na članak 6.3. Standardne ponude HT-a, Odnos s krajnjim korisnicima stavak 10 koji glasi:

„ Za uporabu telefonskog broja/brojeva koji je dodijeljen pojedinom krajnjem korisniku Operator korisnik je dužan T-Comu plaćati naknadu za uporabu broja koju T-Com plaća nadležnom regulatornom tijelu.“

U odnosu na naknadu za uporabu broja, Optima ističe kako naplata naknade za uporabu broja nije u skladu s Analizom tržišta, budući da niti jednom odredbom iste naplata takove naknade nije propisana.

U prilog navedenom, govori i činjenica da broj ostaje u mreži HT-a, slijedom čega ne dolazi ni do kakvih promjena u usmjeravanju prometa pa tako i veleprodajnu uslugu završavanja (terminacije) poziva će i dalje naplaćivati HT. Kako je definirano Standardnom ponudom HT-a za usluge međupovezivanja usluga polaznog prometa za uslugu predodabira operatora a koje nudi Operator korisnik pruža se u T-Com mreži. Dakle, i dalje se radi o broju koji se nalazi u mreži HT-a, za kojeg će HT vršiti terminaciju polaznog prometa i za kojeg će Operator korisnik plaćati uslugu međupovezivanja sukladno čl.4.1. Standardne ponude HT-a za usluge međupovezivanja. S obzirom da broj zadržava krajnji korisnik te da se broj ne prenosi u mrežu Operatora korisnika, već ostaje kod HT-a nema niti osnove za naplaćivanje predmetne naknade.

Ujedno, navedena odredba predstavlja nerazuman zahtjev HT-a i pretjeranu regulaciju. Slijedom navedenog, Optima predlaže brisati u članak 6.3. stavak 10 Standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije.

VII. Nastavno na broj obrazaca iz Standardne ponude HT-a koji čine kompletnu ugovornu dokumentaciju koju Operator korisnik treba dostavljati potpisanu od strane krajnjeg korisnika HT-u,

Optima smatra da je neophodno količinu ugovorne dokumentacije svesti na minimum uz zadržavanje svih postojećih sadržaja trenutnih obrazaca. Dakle, korisnik bi i dalje trebao dati svoju privolu na određen sadržaj izjave ili obrazaca, no isto je moguće učiniti i samo na jednom obrascu, da i dalje za korisnika sve ostane jasno i transparentno.

Radi pojašnjenja ovakvog zahtjeva, navodimo kako je to trenutno u praksi; Korisnik koji želi uz uslugu predodabranog operatora i uslugu najma korisničke linije (CPS + WLR) mora potpisati:

- Zahtjev za uslugu predodabira operatora
- Zahtjev za najam korisničke linije
- Izjavu krajnjeg korisnika o namjeri sklapanja pisanog ugovora s Operatorom korisnikom Standardne ponude
- Izjava krajnjeg korisnika kojim se daje suglasnost na zadržavanje broja

Mišljenja smo da je sva 4 navedena dokumenta moguće svesti na jedan obrazac (1 papir) čime bi se znatno olakšao proces aktivacije usluge WLR-a i CPS-a, a koji obrazac Vam dostavljamo na kraju očitovanja.

U prilog navedenom govori i činjenica da je i samom Analizom tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i korisnike određeno slijedeće: „Usluga najma korisničke linije omogućava ostalim operatorima na veleprodajnoj razini najam korisničke linije i daljnju prodaju iste na maloprodajnoj razini te kao takva predstavlja dopunsku uslugu usluzi odabira i predodabira operatora za profil „svi pozivi“.

Predloženo reduciranje dokumentacije ide u prilog ne samo Operatoru korisniku i HT-u, već i samom krajnjem korisniku, a ne protivi se Zakonu o zaštiti potrošača.

Uzimajući u obzir navedeno, ovime predlažemo i da se u budućnosti usluge i CpS i WLR, zajedno ili odvojene aktiviraju potpisivanjem jednog novog obrasca koji sadržava obje usluge (Chek box)

Prednosti sadržanog ujedinjenja zahtjeva na jedan papir su slijedeće:

- Ušteda na papiru (ekološka osviještenost)
- Smanjenje broja papira
- Smanjenje troškova poslovanja
- Olakšani procesi poslovanja sa dokumentaciju u smislu dostave i čuvanja
- Jednostavnije i transparentnije komuniciranje prema krajnjem korisniku

Također po primjeru ovog zahtjeva, na isti način neophodno je prilagoditi i zahtjeve za deaktivaciju ovih CPS i WLR usluga.

Kako je podnošenjem većeg broja obrazaca usluga za krajnjeg korisnika postaje manje atraktivna, a cilj je maksimalno pojednostavniti svu proceduru u skladu s načelom racionalizacije troškova te istodobno korisniku učiniti atraktivnijom tu uslugu na način da isti nije obavezan potpisivati veći broj obrazaca, što može izazvati samo nepovjerenje krajnjih korisnika prema Operatorima korisnicima. Slijedom navedenog postojećom odredbom narušava se načelo nediskriminacije, budući da ukoliko krajnji korisnik želi postati korisnik usluge HT-a tada isti potpisuje samo jedan obrazac.

ZAHTEJEV za najam korisničke linije i uslugu pred odabira operatora

za korisnike koji su uslugu predodabira operatora ugovorili nakon 01. srpnja 2011. godine.

Podaci o krajnjem korisniku

naziv/ime i prezime krajnjeg korisnika

 CpS

OIB krajnjeg korisnika

adresa priključka

 WLR

 ime i prezime ovlaštene osobe
 (za pravne osobe)

telefonski broj, MSN

Podaci o podnosiocu zahtjeva

Naziv i adresa pristupnog Operatora:

Naziv i adresa (predodabranog) Operatora korisnika:

Kontakt osoba:

Telefon; e-mail:

Mjesto i datum zahtjeva:

Podnositelj zahtjeva:

Ime i prezime:

Operator

Potpis:

Potpis

Pretplatnik svojim potpisom na ovom Zahtjevu izražava izričitu suglasnost da mu se ovim Zahtjevom omogući korištenje usluge predodabira operatora, te daje izričito ovlaštenje predodabranom operatoru da ovaj zahtjev uputi pristupnom operatoru. Također, pretplatnik svojim potpisom na ovom Zahtjevu izražava izričitu suglasnost da se njegovi osobi podaci koji se koriste u svrhu omogućavanja usluge predodabira operatora, prikupljaju obrađuju i razmjenjuju između operatora i Agencije.

Predodabrani operator potpisom službene osobe i svojim pečatom na ovo zahtjevu prihvaća ovaj zahtjev za omogućavanje usluge predodabira operatora

Izjava krajnjeg korisnika kojom se daje suglasnost na zadržavanje broja

_____(naziv i adresa korisnika)_____ ovime izražavam namjeru sklapanja pisanog ugovora s novim Operatorom korisnikom Standardne ponude _____(tvrtka Operatora korisnika Standardne ponude)_____ o pružanju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge te temeljem navedenog, dajem T-Comu svoju suglasnost za zadržavanje mog telefonskog broja.

Izjava krajnjeg korisnika o namjeri sklapanja pisanog ugovora s Operatorom korisnikom Standardne ponude

_____(naziv i adresa korisnika)_____ ovime izražavam namjeru sklapanja pisanog ugovora s novim Operatorom korisnikom Standardne ponude _____(tvrtka Operatora korisnika Standardne ponude)_____ o pružanju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge.

Ovime ujedno izričito izjavljujem da podnosim neopozivi zahtjev za raskid važećeg pisanog ugovora o pružanju usluge pristupa u svrhu javno dostupne telefonske usluge s postojećim Operatorom elektroničkih komunikacija s danom početka korištenja usluge pristupa u svrhu javno dostupne telefonske usluge koju Operator korisnik pruža temeljem usluge najma korisničke linije te dajem izričito ovlaštenje gore navedenom Operatoru korisniku da ovu izjavu uputi T-Comu zajedno sa Zahtjevom za najam korisničke linije.

Potpis podnosioca

U ----- 20__ godine
 (mjesto i datum podnošenja)