

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

za javnu raspravu o Prijedlogu odluke
kojom se kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne
usluge Hrvatskog Telekoma d.d. i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za
uslugu najma korisničke linije, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za uslugu
predodabira operatora

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje 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 usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekoma d.d. i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: BSA), za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: WLR), za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za uslugu predodabira operatora (dalje u tekstu: CPS).

Uvodno, ističemo kako su komentari Optime, s obzirom na uočene poteškoće u istovremenoj realizaciji više veleprodajnih usluga, usmjereni na pozdravljanje objavljenog prijedloga odluke u cijelosti odnosno konačnog uvođenja jedinstvene procedure za podnošenje zahtjeva i realizaciju više veleprodajnih usluga HT-a.

Optima predlaže da se prijedlog odluke dopuni na slijedeći način;

AD 1) U prijedlogu odluke neophodno jest naznačiti da se usvajanjem ove jedinstvene procedure, kao i njenom implementacijom, prestaje primjenjivati privremena procedura prijenosa broja (na kojem je aktiviran WLR), koju je izradio HAKOM, a koja je u primjeni od 13.02.2012. godine.

AD 2) Iz prijedloga odluke proizlazi da nakon pribavljanja suglasnosti postojećeg operatora, Operator korisnik dostavlja HT-u samo jedan jedinstveni zahtjev na kojem će označiti koje usluge želi aktivirati, a HT je dužan sukladno jedinstvenom zahtjevu, istovremeno aktivirati sve tražene usluge. Tehnologija predmetnih veleprodajnih usluga je takova da se usluga izdvojene lokalne petlje ne može kombinirati (pojaviti na jedinstvenom zahtjevu u isto vrijeme) sa ostalim navedenim veleprodajnim uslugama (CPS, WLR, BSA). S druge strane, veleprodajne usluge CPS, WLR, BSA se kombiniraju i trenutno aktiviraju za istog krajnjeg korisnika gdje se upravo pojavljuju problemi pri samoj aktivaciji istih jer se veleprodajne usluge aktiviraju sukcesivno, na način da se najprije aktivira CPS i WLR nakon čega se kreće u aktivaciju BSA usluga slanjem zahtjeva za BSA u HT. Navedeno 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.

Slijedom navedenog, skrećemo pozornost Naslovu kako je u prijedlogu odluke potrebno naložiti promjenu Standardnih ponuda HT-a, i to kako za najam korisničke linije tako i za uslugu međusobnog povezivanja, po uzoru na Standardnu ponudu HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da je HT u obvezi aktivirati usluge CPS, WLR i BSA na željeni datum kojeg je unaprijed odredio Operator korisnik. Time će se i krajnjim korisnicima Operatora korisnika omogućiti aktivacija ugovorenih usluga na isti dan.

AD 3) Radi izbjegavanja mogućih dvojbi u tumačenju, Optima drži kako je u prijedlogu odluke potrebno jasno naznačiti da je zahtjev za veleprodajnu uslugu zapravo jedinstveni zahtjev (u prijedlogu odluke stavak 1).

AD 4) U slučaju nedostupnosti B2B servisa, Optima predlaže da alternativni način komunikacije za dobivanje navedene informacije ostane dok god je to moguće web kanal. Korištenje elektroničke pošte zahtjeva ručnu obradu podataka, usporava proces aktivacije veleprodajnih usluga, a dodatno ističemo kako je iz dosadašnje prakse evidentno kako se vrlo često događaju situacije odbijanja elektroničkih poruka pošiljatelja zbog prepunog poštanskog sandučića primatelja elektroničke pošte.

AD 5) Iz prijedloga odluke proizlazi kako će Operator korisnik nakon dobivanja informacije o postojećem operatoru od HT-a krenuti pribavljati suglasnost od istog. No, u praksi se može dogoditi da ponekad Operator korisnik nema potrebe pribavljati informaciju o postojećem operatoru od HT-a, slijedom čega držimo da je u prijedlogu odluke potrebno naznačiti kako je procedura pribavljanja informacija o postojećem operatoru fakultativna za Operatora korisnika.

AD 6) Optima predlaže da se jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim operatorom dopuni sa mogućnošću raskida samo CPS usluge (Odabir usluga koje korisnik želi raskinuti dopuniti sa WLR/CPS i samo CPS).

AD 7) Optima predlaže da se u slučaju kada krajnji korisnik odustaje od prvotnog zahtjeva za novom/novim uslugom/uslugama, njegovo očitovanje dostavlja u pisanom obliku odnosno da je postojeći operator obvezan uz jedinstvenu izjavu dostaviti Operatoru korisniku u pisanom obliku, sa vlastoručnim potpisom krajnjeg korisnika, očitovanje o namjeri ostanka u ugovornom odnosu sa postojećim operatorom, a sve sukladno trenutno važećoj Standardnoj ponudi HT-a za najam korisničke linije. Bez pisanog očitovanja ne bi se mogla nedvojbeno utvrditi prava volja krajnjeg korisnika.

AD 8) Optima je suglasna sa uvođenjem nove funkcionalnosti B2B servisa kojim je HT obvezan omogućiti na upit Operatora korisnika provjeru informacija o postojećem operatoru i dostavu jedinstvenog zahtjeva za sve usluge odjednom. No, želimo naglasiti kako je u predloženom roku od dva mjeseca HT dužan razraditi proces i upute za korištenje predmetnih funkcionalnosti B2B servisa kao i izvršiti testiranje istih sa Operatorima korisnicima.

I na kraju skrećemo pozornost Naslovu, kako bi trebalo regulirati i slučaj kada krajnji korisnik koristi maloprodajne usluge dva operatora, a u potpunosti prelazi trećem operatoru, u kojem slučaju bi se jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora tražila od oba postojeća operatora.

Slijedom svega naprijed navedenog, a uzimajući u obzir da se prijedlogom odluke štite interesi krajnjih korisnika, Optima drži da je predložena jedinstvena procedura osnovana, no radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju kao i postizanja cilja istovremene aktivacije veleprodajnih usluga putem jedinstvenog zahtjeva, istu je potrebno dopuniti na predloženi način.