

Zagreb, 23. kolovoza 2013.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga, odnosno operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a dostavlja svoj komentar i očitovanje u okviru javnog poziva za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure kao ključnog procesa u osiguranju pune funkcionalnosti veleprodajnih usluga i osiguranja kvalitetnog korisničkog iskustva prilikom željene promjene operatora, te ovim putem dostavljamo i druge komentare u smislu poboljšanja i revizije postojećih procedura u vezi veleprodajnih usluga.

Uvodno ističemo sažetak najvažnijih prijedloga/zahtjeva Vipneta za promjenama u postojećim administrativnim procedurama:

1. Definiranje načina podnošenja zahtjeva za promjene usluga kod aktivnih *bitstream* korisnika i promjena načina aktivacije dodatnih usluga kod novih WLR korisnika
2. Definiranje primjerenih i opravdanih rokova realizacije za sve vrste veleprodajnih zahtjeva uključujući promjene na postojećim aktiviranim veleprodajnim uslugama i za postupke migracije između veleprodajnih usluga (ULL na Bitstream)
3. Skraćivanje vremena obrade Izjave s današnjih 2+8 radnih dana na 2+3 radna dana
4. Napuštanje procedure prethodnog odobravanja jedinstvenih izjava
5. Revizija jedinstvene procedure sukladno proceduri i rokovima prijenosa broja
6. Napuštanje jedinstvenog zahtjeva u papirnoj formi, već implementacija kroz B2B
7. Odustajanje od uvođenja dnevnih kvota uslijed negativnog utjecaja na ravnopravnu tržišnu utakmicu
8. Izvršenje izmjena i dopuna B2B funkcionalnosti kao predujeta primjene novih administrativnih procedura od 1. listopada 2013.

U nastavku iznosimo detaljniji osvrt i komentare kako slijedi.

I) Teme koje su označene u javnom pozivu

1. Potreba dobivanja dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise

Od dodatnih informacija potrebno je osigurati da se kod postojećih korisnika prikazuje postojeći ID usluge koji se može koristiti kao jedinstveni identifikator za označavanje postojećeg korisnika prilikom podnošenja zahtjeva.

Na primjer, ako se radi o ULL ili *Naked bitstream* korisniku, dodavanjem ID usluge na zahtjev jednoznačno se definira da se usluge kod novog operatora trebaju realizirati na već postojećoj infrastrukturi, i izbjegava se da HT protumači zahtjev za realizaciju usluge putem dodatnog priključka što u praksi znači veću neizvjesnost tehničke mogućnosti realizacije i duže rokove.

Eventualni dodatni podaci kod WLR usluge (s obzirom na naše komentare u nastavku vezano za aktivacije WLR dodatnih usluga, u poglavlju II. točka 3.) trebali bi kod HT korisnika telefonske usluge, omogućiti prikaz aktivnih dodatnih usluga na telefonskoj usluzi (npr. CLIP, konferencijska veza itd.) kako bi se od strane novog operatora moglo efikasnije upravljati dodatnim uslugama, sukladno potrebama krajnjeg korisnika.

2. Potreba propisivanja maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izvjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati

Uvođenje maksimalnih dnevnih količina (iako je ista već dozvoljena za BSA i CPS usluge u postupcima analize tržišta u 2013.g.) prema našem mišljenju uvesti će dodatne poteškoće u operativnom provođenju zahtjeva, praćenju realizacije, mogućnosti obračuna naknada za zakašnjenja i komunikaciji s krajnjim korisnikom.

Odredba koja je na snazi, ne podrazumijeva da se HT i operator trebaju usuglašavati oko dnevne količine, niti ne određuje dinamiku promjena dnevnih količina, niti slučaju prekoračenja dnevne količine definira koji pojedinačni zahtjevi ulaze u odgodu od 5 radnih dana, što sve zajedno uvodi nesigurnost u rokove realizacije zahtjeva. U slučaju da dođe do prekoračenja broja zahtjeva, operator koji je poslao zahtjeve zapravo neće znati koji zahtjev je ušao u status odgode 5 radnih dana, a koji nije, pa neće biti u mogućnosti ni pratiti rokove ni kasnije obračunavati penale u slučaju kašnjenja.

U konačnici, operator neće moći dati ni konkretnu informaciju samom krajnjem korisniku – podnositelju zahtjeva za promjenom operatora ili nadogradnjom postojećih usluga, što će rezultirati mogućom eskalacijom nezadovoljstva krajnjih korisnika operatora korisnika veleprodajnih usluga.

Odredbama dokumenta analize tržišta M5 (lipanj 2013.g.), po našem mišljenju nedovoljno precizno je definirano na koje se sve zahtjeve primjenjuje pojam dnevne količine (...da broj zahtjeva za novom uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa ...). Pod novim korisnikom trenutno se smatra korisnik koji nije koristio širokopojasnu uslugu (bilo na strani HT-a ili veleprodajno), pa je potrebno objasniti da li je to ispravno tumačenje. U tom smislu razvidno je da se pojam dnevnih količina ne primjenjuje na zahtjeve za promjenama, deaktivacijama, migracijama i sl., i zbog nemogućnosti primjene odgode od 5 radnih dana iz razloga što rok realizacije uopće nije definiran (ovime Vipnet ne opravdava nepostojanje rokova za realizaciju takvih i ostalih vrsta veleprodajnih zahtjeva).

U sklopu jedinstvene procedure svakako bi morala biti osigurana jednoznačnost rokova realizacije, odnosno, HT bi povratno trebao javljati po svakom zahtjevu koji je primjenjiv rok realizacije tog zahtjeva. Također dnevne količine trebale bi se usuglašavati/definirati krajem svakog mjeseca kako bi operatori imali točnu informaciju koliko je trenutni dozvoljeni kapacitet zahtjev koji ne ulaze u odgodu.

Uvođenje dnevnih količina nakon ljeta je vrlo nezgodno iz razloga što je u ljetnim mjesecima broj zahtjeva manji, što će ograničiti mogućnost operatora da planiraju veće promotivne akcije u jesenskom periodu, te će to moguće imati i posljedice na ravnopravnu tržišnu utakmicu.

Postavlja se pitanje kako u slučaju promocije (gdje bi došlo do povećanja broja zahtjeva za veleprodajne usluge) kontrolirati slanje i realizaciju svih zaprimljenih zahtjeva. S druge strane HT-u se otvara mogućnost da nudi svoje promocije bez takvih ograničenja, imajući pod kontrolom očekivani broj zahtjeva od konkurenata.

Odredba o limitiranju dnevnog broja zahtjeva prema mišljenju Vipneta, zahtijeva dodatnu pozornost od strane HAKOM-a, kojeg pozivamo da aktivno prati razvoj događaja vezano uz postupanje HT-a i potrebe operatora korisnika, te svakako planira revizije u slučaju zapažanja o neželjenim posljedicama u primjeni te odredbe.

Općenito uvođenje dnevnih količina i produžavanje rokova za čak 5 radnih dana, negativno utječe na promotivne kampanje, a posebno ako se ne osigura da se po svakom zahtjevu unaprijed zna rok realizacije.

Prijedlog Vipneta je da se za inicijalne količine definiraju s obzirom na količine zahtjeva u tri uzastopna mjeseca u kojima je bilo najviše zahtjeva od strane pojedinog operatora, kako bi se izbjegla početna primjena dnevnih količina temeljem mjesečnih količina u ljetnom periodu.

Uvođenje dnevnih količina također umanjuje mogućnost operatorima da planiraju željeni datum realizacije, jer se u slučaju odgode zbog premašene dnevne količine, taj datum neće poštivati, te će dolaziti do kolizije i neizvjesnosti koji je očekivani datum realizacije.

Eventualna dodatna odgoda od 5 radnih dana će unijeti vrlo velike probleme u obračun naknade za zakašnjenja u realizaciji, za koje je već sada izvjesno da će se je operatori trebati računati na mjesečnoj osnovi. U tom pogledu nužno je da se prilikom slanja zahtjeva dobije povratna informacija o primjenjivom roku realizacije, inače će obračun penala biti nemoguće provesti na način koji je planiran.

Konkretan prijedlog Vipneta je da se uz zahtjeve na koje se primjenjuje odgoda zbog prekoračenja dnevne količine, uvede novi parametar u B2B komunikaciju kroz koji će HT komunicirati odgodu od 5 radnih dana, na način da se komunicira točan datum realizacije koji uključuje odgodu. Time bi se postigla sigurnost oko realizacije i referentan datum za obračun penala, na sličan način kako je već uvriježeno u procedurama kod prijenosa broja.

Vipnet smatra da je prije početka primjene nužno osigurati da se odgoda od 5 radnih dana komunicira unutar B2B poruke o mogućnosti tehničke realizacije (u roku 3 radna dana od zaprimanja zahtjeva) kao konkretan novi datum realizacije (to podrazumijeva uvođenje novog parametra npr. „dtodg“ čija bi vrijednost bila novi datum realizacije, a izostanak tog parametra značio bi da je željeni datum realizacije potvrđen, a dodatno bi se u tekstualno polje trebalo upisati preciznije pojašnjenje razloga odgode). Detaljnije obrazloženje za ovakav zahtjev dajemo u nastavku.

Na zahtjeve za *bitstream* usluge redovno se upisuje željeni datum realizacije zahtjeva koji je usklađen s planiranjem operatora u pogledu dostave terminalne opreme korisniku i eventualnim postupkom prijenosa broja. Ukoliko se u slučaju odgode ne bi komunicirao točan datum realizacije (nego samo da se radi o odgodi) operator korisnik više neće imati informaciju koja je bitna za planiranje aktivacije usluge korisniku i slanje terminalne opreme. Stoga je bitno da se od strane HT-a komunicira točan datum odgođene realizacije.

Drugi razlog je što zahtjevi za realizaciju *bitstream* usluge mogu biti povezani s uslugom prijenosa broja koja je definirana na određeni datum. U slučaju odgode realizacije *bitstream* zahtjeva potrebno je odgoditi i rok prijenosa broja, i to upisivanjem novog datuma i vremenskog okvira prijenosa brojeva u CABP, kako bi se realizacija prijenosa broja i veleprodajne usluge sinkronizirala i izvršila u roku 3 sata sukladno odredbama Pravilnika o prenosivosti broja. Uz ovo napominjemo da bi u spomenutom pravilniku u članak 17. trebalo ugraditi novu odredbu o mogućnosti odgode roka za prijenos broja u slučaju odgode realizacije veleprodajne *bitstream* usluge.

Nadalje pojašnjavamo zašto je važno da se poruka o novom datumu realizacije *bitstream* zahtjeva zbog odgode, ugradi u postojeću poruku o mogućnosti tehničke realizacije. Ukoliko bi se uvođila nova poruka koja definira odgodu, to znači promjenu funkcionalnog tijeka B2B poruka za što je potrebna dodatna opsežnija implementacija promjena na B2B platformu i testiranje. Takva zasebna poruka omogućila bi HT-u da nakon poruke o mogućnosti tehničke realizacije u roku 3 radna dana, naknadno neposredno prije očekivane (ili zatražene) realizacije pošalje poruku o odgodi za 5 radnih dana, što novog operatora dovodi u položaj da pred samu realizaciju dobiva informaciju o odgodi, što negativno utječe na planirani tijek aktivnosti realizacije usluge krajnjem korisniku. Zbog sprječavanja takvog scenarija naš zahtjev je da se HT obveže da upravo u poruci o mogućnosti tehničke realizacije koja se treba poslati u roku 3 radna dana od zaprimanja zahtjeva, osigurava informaciju o odgodi koja sadrži novi datum realizacije kao novi parametar, čime se ostvaruje pravovremenost i preciznost informacije, putem koje novi operator dobiva dovoljno vremena za revidiranje planiranih aktivnosti i kontaktiranje korisnika o nastupanju odgode. Također, uvođenje novog parametra u veću postojeću poruku bitno je jednostavnija promjena B2B platforme od uvođenja nove vrste poruke.

Zbog svega navedenog, Vipnet ističe da je funkcioniranje procedure davanja informacije o odgodi kroz B2B sučelje, nužan preduvjet za uvođenje dnevnih kvota zahtjeva.

U suprotnome, ako B2B komunikacija s 1. listopada 2013.g. ne bi podržavala dostavljanje informacija o datumu odgode putem poruke o mogućnosti tehničke realizacije u roku 3 radna dana od zaprimanja zahtjeva, i istovremeno odgađanja zahtjeva za prijenos broja u CABP, ističemo **naš zahtjev da se primjena dnevnih kvota odgodi do potpune implementacije svih popratnih funkcionalnosti u B2B i CABP.**

Zbog svega navedenog smatramo važnim da se procedure i uvođenje promjena procedura u B2B moraju dodatno pojednostavniti, a ne komplicirati uvođenjem alternativnih rokova koji izravno utječu na već onako dug period obrade i realizacije zahtjeva.

Propisivanje dnevnih količina mora se izbjeći za postupak razmjenu i davanje suglasnosti na jedinstvene izjave, odnosno naprotiv, potrebno je skraćivanje rokova za razmjenu izjava koji su trenutno 2 + 8 radnih dana, na maksimalno 2+3 radna dana jer postupak odobravanja izjave u bitnome utječe na cjelokupni rok realizacije usluga.

Uvođenje odgode u postupak odobrenja jedinstvene izjave i k tome u postupak realizacije zahtjeva, u slučaju većeg broja zahtjeva (na primjer kao posljedice promotivnih ponuda) produžilo bi ukupno vrijeme aktivacije za dodatnih 10 radnih dana, što je iz perspektive Vipneta u potpunosti neprihvatljivo.

U tom smislu u nastavku ovog očitovanja, predlažemo i promjenu procedure vezano za razmjenu jedinstvene izjave na način usklađivanja te procedure sa procedurom koja je već na snazi za postupak prijenosa broja, a obje reguliraju isto pitanje (raskid postojećeg ugovora sa ili bez ugovorne obveze). S pozicije Vipneta ne vidimo potrebu da se isto pitanje regulira na dva različita načina kako je do sada slučaj. Također spominjemo da se u slučaju promjene operatora u pokretnim mrežama, ne primjenjuje procedura prethodnog odobravanja izjava, iako se radi o suštinski istom pitanju reguliranja prijevremenog raskida ugovora, a iznosi ugovornih kazni su zbog subvencionirane prodaje terminalne opreme u pokretnim mrežama u pravilu viši od iznosa ugovornih kazni u nepokretnim mrežama. Iz razloga jednakopravnog tretmana svih krajnjih korisnika, **predlažemo napuštanje procedure prethodnog odobravanja jedinstvenih izjava (prije podnošenja zahtjeva za promjenu operatora) kod promjene davatelja usluga u nepokretnim mrežama i primjenu postupka ekvivalentnog postupku prijenosa broja (bez povezane aktivacije/deaktivacije veleprodajne usluge).**

3. Potreba /opravdanost izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure

Problematika obračuna naknada zbog nepoštivanja rokova izrazito je važna a na nju utječe više elemenata:

- rokovi realizacije su različito definirani, ili za neke vrste zahtjeva uopće nisu definirani (npr. WLR promjene a posebno WLR preseljenja, ADSL promjene, migracije itd),
- rokovi realizacije su promjenjivi, npr. za slučaj povezanog zahtjeva WLR+BSA, WLR rokovi se izjednačavaju sa *bitstream* rokovima realizacije,
- naknada u ovisi o mjesečnoj naknadi (osim širokopojasni pristup) koja opet ovisi o parametrima koji operatoru korisniku nisu poznati (npr. regionalna/nacionalna ADSL cijena, postojeći ili novi korisnik),
- svi podaci potrebni za obračun dana kašnjenja se ne dostavljaju kroz B2B sučelje (npr. u slučaju dnevnih količina nije predviđeno da se dostavlja podatak o odgodi),
- Naplata naknade za zakašnjenja nije predviđena za sve vrste zahtjeva (npr. za WLR smetnje).

Sve navedeno realno onemogućava transparentan obračun naknada za zakašnjenja i isti bi se stoga trebao revidirati, kako bi mogućnost naplate naknada mogla zaživjeti.

Bitni uvjeti za mogućnost obračuna naknada za kašnjenje su:

- da su točno definirani zahtjevi za koje je obračun naknade za kašnjenje moguć, odnosno da je za sve vrste zahtjeva moguća naplata naknade za kašnjenje,
- da su jednoznačno propisani rokovi realizacije svih zahtjeva,
- da se svi potrebni podaci razmjenjuju kroz B2B sučelje,
- da se definira jedinstven iznos naknade po zahtjevu koji je neovisan o mjesečnoj naknadi koju plaća korisnik.

Vežano za iznos naknade koji je u postupku analize tržišta širokopojasnog pristupa definiran u iznosu 50 kn, smatramo da je isti iznos prenizak jer je iznos 50 kn bitno manji od prosjeka novih veleprodajnih naknada koje su u uporabi posebice ako se uzimaju u obzir cijene uz osnovni pristup preko usluge operatora korisnika (*naked*), koje su više za cca 40 kn, odnosno treba uzeti u obzir da se u stvarnosti koriste paketi 4, 10 i 20 Mbit/s, pa je prosjek njihovih cijena prema našoj kalkulaciji na razini 65 kn), te stoga predlažemo da se iznos redefinira i odredi na razini minimalno 75 kn što je primjerenije s obzirom na spektar svih cijena veleprodajnih naknada, i posebno s obzirom da je za veleprodajni širokopojasni pristup ukinuta mogućnost povoljnijih naknada uz ugovorno vezivanje i popusta koji se odnose na promocije.

Za usporedbu, prosječni iznosi mjesečnih naknada koje je Vipnet do sada evidentirao kod izračuna naknada za kašnjenje bili su sljedeći, i redom su veći od predloženog iznosa 50 kn:

- WLR, 60 kn
- *Bitstream*, 60 kn
- *Naked bitstream*, 99 kn
- Smetnje *bitstream*, 87 kn
- Odobranje jedinstvene izjave (procjena), 83 kn

Nadalje, u standardnoj ponudi za WLR uslugu, ne postoje propisane naknade za kašnjenje u rješavanju smetnje, te smatramo da ih je što prije potrebno uvesti. Također rok rješavanja smetnje je za WLR definiran kao 48 sati, dok je za BSA i NBSA definiran kao 2 radna dana (uz odredbe ovisno o satu zaprimanja zahtjeva). Smatramo da bi se ta dva roka trebala uskladiti radi jednostavnijeg praćenja rješavanja prijave i obračuna penala.

Smatramo da je rokove potrebno uskladiti na način da se definira da je rok uvijek 48 sati i da izračun kašnjenja ne ovisi o naknadi za usluge koje korisnik koristi jer se time bitno pojednostavnjuje izračun naknade. Vrlo je problematično, sustavno raditi posebnu aplikaciju za naplatu penala za kašnjenje koja bi konstantno pratila iznos mjesečne naknade i povezivala vrstu prijave smetnje s naknadom za uslugu na kojoj se smetnja prijavljuje.

Također, dvosmisleno je da li naknada ovisi o usluzi za koju se prijavljuje smetnja (npr. VoIP kanal ne radi a Internet funkcionira i sl.). Smatramo da se sve prijave smetnji trebaju tretirati na jednak način i da se za svako kašnjenje treba odrediti jedinstvena naknada neovisna o iznosu mjesečne naknade za uslugu u iznosu minimalno 100 kn.

Vežano za zahtjeve za davanje suglasnosti na jedinstvenu izjavu, smatramo da se također treba uvesti jedinstvenu naknada za naplatu penala za kašnjenje u realizaciji davanja suglasnosti na izjave, u iznosu minimalno 100 kn, što bi uvelike olakšalo obračun penala za kašnjenja jer iznos ne bi bio ovisan o mjesečnim naknadama koje se zahtijevaju nakon odobrenja izjave. Vežano za naknade, napominjemo da je moguće da se nakon davanja suglasnosti na jedinstvenu izjavu, veleprodajne usluge ne odobre/realiziraju, pa bi jedinstvena naknada osigurala mogućnost penalizacije za kašnjenje u odobrenju jedinstvene izjave i u takvim slučajevima.

Zaključno, s obzirom na uvođenje planiranih dnevnih količina zahtjeva, prema našem mišljenju, HT-u je osigurana pogodnost limita na dnevne količine zahtjeva. Dodatna pogodnost je produljenje roka realizacije za zahtjeve van dnevne količine za 5 radnih dana, treće, kod *bitstream*-a su ukinute promocije na ugovorno vezivanje, i četvrto, iznos naknade za kašnjenja je realno smanjen.

HAKOM bi se u smislu reguliranja kvota na dnevne količine zahtjeva trebao odrediti i za slučajeve podnošenja drugih vrsta zahtjeva koji se odnose na npr. migraciju većeg broja korisnika, npr. sa ULL usluge na *bitstream* i sl. koji bi po našem mišljenju trebali biti realizirani po posebnim uvjetima na koje se ne bi promjenjivale dnevne kvote. U svakom slučaju trebalo bi biti jasno definirano na koje se zahtjeve odnose dnevni limiti, da li na zahtjeve za aktivacije, deaktivacije ili promjene, kako bi se osigurala jasna primjena. Stav Vipneta je da se dnevne kvote mogu odnositi na zahtjeve za aktivacije, ali nikako i na zahtjeve za rješavanje smetnji ili zahtjeve za promjenama na aktivnim korisnicima (za koje usput rečeno, ni nema rokova aktivacije, a koji bi svakako trebali biti definirani).

Stav Vipneta je da je trebalo izbalansirati regulatorne pogodnosti koji se dodjeljuju HT-u (ili su već dodijeljene) na način da ako se već uvode dnevne kvote zahtjeva, onda penal za kašnjenje u realizaciji zahtjeva mora nužno biti povećan.

U tom smislu Vipnet predlaže da se za sve vrste zahtjeva kod obračuna penala uzima jedinična naknada u iznosu minimalno 100 kn, uz to da se mogućnost penalizacije proširi na sve vrste zahtjeva koji se dostavljaju HT-u a koji sada nisu predmet penalizacije (npr. smetnje WLR, promjene WLR, promjene *bitstream* itd.).

Također, važno je osigurati da se sve informacije o parametrima koji su bitni za penalizaciju, a posebno oko rokova realizacije, bilježe, odnosno dobivaju preko B2B sučelja.

4. Definiranje „važće“ jedinstvene izjave prema kriteriju njene starosti (npr. izjave krajnjih korisnika starije od x dana (potpisane prije više od x dana) operatori nisu ovlašteni slati na supotpis ili uvođenje novog razloga za odbijanje zahtjeva za veleprodajnu uslugu: veleprodajnom zahtjevu je priložena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika potpisana prije više od y dana)

S jedne strane, zabrana korištenja starijih izjava može spriječiti slučajeve koje smo imali u praksi, da se korisniku usluge realiziraju kod jednog operatora temeljem svježe izjave, a da drugi operator kojemu je korisnik izjavu podnio ranije zatraži od HT-a aktivaciju iste usluge, pa je korisnik zapravo sa istom uslugom aktivan kod dva operatora korisnika. Tu je bitno naglasiti i ulogu HT-a da ne dopusti nove aktivacije ako je takva aktivacija popraćena starom izjavom, odnosno takvom izjavom koja nije dana od postojećeg operatora.

S druge strane, postoji dosta slučajeva kada se inicijalni zahtjev za realizaciju usluga odbije, ali nakon ponavljanja zahtjeva, usluge na kraju ipak budu realizirane. Tada je bitno da se kod svakog ponavljanja zahtjeva ne treba prilagati nova izjava nego se koristi postojeća.

Iz našeg iskustva postoje slučajevi odbijanja zahtjeva radi neaktivnosti korisnika odnosno neplaćenih računa, ugovorne obveze i sl. U tim slučajevima ovisimo o tome kad će korisnik platiti dugovanja kako bi se ponovo pokrenuo zahtjev za veleprodajne usluge. Dosadašnja iskustva govore da to zna potrajati i više od mjesec dana.

Temeljem navedenog smatramo da ograničavanje roka valjanosti izjave nije potrebno ako bi se na strani HT-a vodilo računa da se izjava odnosi na trenutnog operatora koji pruža usluge krajnjem korisniku. Pri tome je potrebno voditi računa da se polja koja označavaju koje se postojeće usluge raskidaju, ispravno označe.

Kod identifikacije postojećeg korisnika bilo bi korisno da se na izjavu dodaje i oznaka postojećeg korisnika putem parametra ID usluge koji bi trebao biti dostupan putem B2B sučelja.

U slučaju odluke o ograničavanju valjanosti izjave smatramo da bi rok valjanosti trebao biti minimalno 60 dana.

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

Vežano za jedinstvenu izjavu smatramo da je promjena iste potrebna u dijelu supotpisa postojećeg operatora (ispunjava operator) gdje se može izjaviti da krajnji korisnik odustaje od raskida ugovora zbog nedefiniranih razloga. Stav Vipneta je da je jedini opravdani razlog odustajanja korisnika nemogućnost isplate ugovorne obveze, odnosno, da dodatni razlozi mogu biti jedino razlozi koji su već predviđeni pravilima u postupku prijenosa broja (zavaravajuća prodaja i neopravdano kašnjenje u realizaciji usluga).

Vežano za procedure razmjene izjave i primjenjivih rokova u drugim dijelovima ovog očitovanja detaljnije obrazložimo naše prijedloge.

Vežano za jedinstveni zahtjev, u prvom redu predlažemo da se kao takav zahtjev u papirnatost formi napusti jer se putem B2B sučelja mogu komunicirati sve relevantne informacije potrebne za realizaciju usluge. Dodatnim slanjem papirnatoog obrasca u B2B komunikaciji samo se opterećuje protočnost komunikacije koja je elektronički zaštićena i potpisana certifikatima koje izdaje FINA. Zbog toga smatramo da je potrebno revidirati B2B kanal komunikacije na način da isti sadrži sve potrebne informacije koje bi jednoznačno definirale zahtjev operatora korisnika, a smatramo da bi u tom smislu trebalo omogućiti i tekstualno polje za unos u kojem bi operator mogao pojasniti svoj zahtjev, kako bi se izbjeglo bilo kakvo nerazumijevanje oko predmeta zahtjeva i usluga koje trebaju biti realizirane.

Vežano za postupke realizacije usluga, napominjemo da i sada postoje procedure i zahtjevi koji nisu sadržani na jedinstvenom obrascu kao npr. WLR promjene za ugovarane dodatnih usluga, migracija ULL na WLR, promjene na postojećim BSA/NBSA uslugama i sl. a za koje također nisu definirani ni rokovi realizacije i koriste se posebni obrasci.

U danom trenutku također nije riješena ni automatizacija slanja zahtjeva za tzv. upgrade usluge samostalni IPTV na ADSL + IPTV, nego se koristi dodatno ručno upisivanje podataka na jedinstveni obrazac i dodatna komunikacija putem e-maila, kako bi se realizirala takva promjena kod krajnjeg korisnika. Slični problemi postoje i za druge vrste promjena na već postojećim uslugama jer se na različit način u HT-u tretira osnovni dio ADSL Internet, i PVC kanali, što dovodi do nerazumijevanja koje metode i na koji način koristiti za realizaciju takvih promjena kroz B2B sučelje.

Prijedlog Vipneta je da se osigura da se kroz B2B sučelje, zahtjev za promjene na postojećim korisnicima obavezno označava putem postojećeg ID usluge koji je jedinstveni identifikator tog korisnika, a da se obrazac zahtjeva tumači kao stanje koje je potrebno postići aktivacijom, uz obvezu da istovremeno ne dolazi do bitnog prekida u uslugama.

No za sada nemamo potvrdu HT-a da se na taj način može organizirati logika podnošenja zahtjeva jer se provjeravaju interne procedure HT-a.

U svakom slučaju neprihvatljivo je da se bilo kakve promjene kod postojećih korisnika realiziraju ili putem e-maila ili ručnim dopisivanjem teksta, ili slanjem višestrukih zahtjeva (npr. za deaktivaciju prije zahtjeva za aktivaciju), jer je isto otegotno i onemogućava bilo kakvu automatizaciju procedura na strani podnositelja zahtjeva.

Stoga je zahtjev Vipneta da se putem aktivacijskog zahtjeva (B2B oznake DSLA ili NBSA, uz navođenje ID usluge postojećeg korisnika) označavaju promjene kao konačno stanje koje se želi postići.

Moramo napomenuti da funkcioniranje i logika rada B2B sučelja ne prati u potpunosti logiku jedinstvenog zahtjeva. Na primjer jedinstveni zahtjev ne postoji u B2B kanalu, već se zahtjevi i dalje podnose pojedinačno kao WLR i BSA, drugo, zahtjev za deaktivaciju usluge je u B2B posebna forma, postoje posebni zahtjevi npr. za aktivaciju samostalnog IPTV virtualnog kanala itd., što znači da jedinstveni obrazac egzistira samo kao papirnata forma koja bi ostvarila svoju svrhu samo kada bi se zahtjevi slali putem e-maila ili faksa, odnosno u slučaju dugotrajnog ispada B2B sučelja.

Upravo zato predlažemo da se naponi u smislu poboljšanja komunikacije i procedura usmjere prvenstveno na poboljšanje funkcija i logike B2B sučelja, i da se u B2B sučelju napusti obveza dostavljanja popratnog papirnatog obrasca, koji bi se koristio samo u slučajevima kada B2B nije raspoloživ.

II. Ostali komentari i prijedlozi Vipneta

1. Razmjena Izjava i rokovi

Smatramo da je postupak oko potpisivanja i odobravanja izjave potrebno redefinirati nakon što se utvrdi što ta izjava treba osigurati i da li postoji stvarna potreba za razmjenom te izjave na postojeći način.

Dodatno, **postojeći rokovi od 2+8 radnih dana su otegotni i predugi, te nalazimo nužnim da se rok za obradu izjave ako korisnik ima ugovornu obvezu a nije prethodno izjavio da želi podmiriti istu, sa 8 radnih dana skрати na 3 radna dana.**

Smatramo da maksimalni rok za obradu izjave koji je 10 radnih dana (što je puna dva tjedna) unosi veliki odmak u cjelokupni proces realizacije zahtjeva koji se uz rok 15 radnih dana za realizaciju usluge kod novog *bitstream* korisnika i eventualno dodatnih 5 radnih dana zbog prekoračenja prosjeka dnevne količine, ukupno može protegnuti na 30 radnih dana, što je zaista neprihvatljivo.

Ukupan rok od 30 radnih dana treba promatrati s obzirom na očekivanje da će sve više novih korisnika operatora korisnika, prelaziti na duo pakete i koristiti VoIP usluge realizirane preko *bitstream* usluge, pa bi se moglo desiti da veći broj korisnika bude zahvaćen dugotrajnim rokom aktivacije usluge, što će bitno narušiti percepciju operatora korisnika u marketinškom smislu. Također, smatramo da je HT do sada stekao dovoljno iskustava sa realizacijom usluga, i nadamo se prilagodio vlastite procedure, tako da je skraćivanje ukupnih rokova realizacije opravdano i u tom pogledu. Također, uvođenjem maksimalnih dnevnih količina zahtjeva i mogućnosti odgode realizacije, HT dobiva mogućnost preciznijeg operativnog planiranja, što također smatramo dodatnim opravdanjem da se skrate rokovi realizacije veleprodajnih usluga.

Potrebno je dodatno napomenuti i da se jedinstvena izjava između alternativnih operatera ne razmjenjuje putem B2B aplikacije, što dodatno otežava obradu zahtjeva i opterećuje proceduru.

U tom smislu, sukladno našim prijedlozima u postupku analize tržišta širokopojasnog pristupa, smatramo da bi idealno rješenje za sve administrativne veleprodajne procedure bila komunikacija putem centraliziranog sustava u HAKOM-u, ekvivalentno centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva za postupak prijenosa broja. Alternativno, trebalo bi planirati da se komunikacije između svih operatera provodi putem postojećeg B2B sučelja, na način da HT u slučajevima između operatera posreduje u razmjeni izjava.

S obzirom na navedeno Vipnet je razradio i prijedlog takvog alternativnog postupka oko davanja izjava putem B2B kanala, koji podrazumijeva da se izjava dostavlja uz zahtjev za uslugu (takva procedura je već bila na snazi, ali je kasnije zamijenjena postojećom procedurom u dva koraka).

Ovaj prijedlog koji maksimalno vodi računa o postupku prijenosa broja kojeg smatramo primjerenim i optimalnim za zadovoljavanje potreba svih sudionika u postupku promjene operatera, i koji bi skratio ukupno vrijeme obrade zahtjeva, a istovremeno osigurao sve mogućnosti krajnjem korisniku da eventualno odustane od zahtjeva, a prema mišljenju Vipneta trebao bi se **odvijati na sljedeći način**:

- Novi operator preko B2B kanala šalje Izjavu zajedno sa zahtjevom u HT
 - Nema potrebe da postojeći operator daje pisanu suglasnost na izjavu i vraća izjavu novom operatoru koji je ponovno prilaže uz zahtjev
- HT (koji u slučaju veleprodajne usluge ima informaciju o postojećem operatoru konkretnog krajnjeg korisnika) putem B2B obavještava postojećeg operatora o zahtjevu za prijelazu korisnika na novog operatora i prosljeđuje izjavu ili cjelovit zahtjev sa izjavom (i u slučaju kada korisnik želi povrat u HT). Ako korisnik nije realiziran putem veleprodajne usluge HT-a, ne nalazimo nikakvu potrebu da se HT-u uopće dostavlja izjava i informacija na kojoj mreži se korisnik nalazi i koje usluge raskida.
- Postojeći operator u slučaju ugovorne obveze i ako korisnik na Izjavi nije izjavio da prihvaća obvezu podmirenja naknade za raskid postojećem operatoru
 - kontaktira korisnika i daje podatak o iznosu ugovorne obveze,
 - vraća informaciju u HT da li se zahtjev odgađa
 - HT obavještava novog i postojećeg operatora o odgodi zahtjeva
- Ako korisnik želi odustati od realizacije usluge mora se javiti novom operatoru u roku odgode zahtjeva.
 - Novi operator stornira zahtjev za realizaciju usluge
 - HT obavještava postojećeg i novog operatora o storniranju zahtjeva
- Ako se korisnik ne javi da odustaje od zahtjeva, usluga se realizira
 - HT obavještava postojećeg i novog operatora o realizaciji usluge

Prednosti ovakve procedure su sljedeće:

- objedinjuju se procedure za razmjenu izjave i slanje zahtjeva
- sva komunikacija se odvija preko B2B sučelja,
- može se koristiti i za HT i za operatore korisnike,
- procedura je usklađena sa procedurom kod prijenosa broja,
- nema nikakvih negativnih efekata za korisnike
- Izbjegava se potreba penalizacije vezano uz postupak razmjene izjave

2. Definiranje rokova realizacije za sve vrste zahtjeva

Smatramo da je u okviru standardnih ponuda nužno jasno definirati rok realizacije svih tipova zahtjeva koji se podnose HT-u a za koje rokovi trenutno nisu propisani; npr. za WLR promjenama, aktivacije i deaktivacije dodatnih usluga (npr. CLIP i sl.), te zahtjeva za BSA promjenama, a posebice promjena na virtualnim kanalima.

Ti rokovi ne moraju nužno biti jednaki za sve vrste zahtjeva ili za aktivacije svih dodatnih usluga, ali očekujemo da budu objektivni i usklađeni. Opravdanje HT-a da rokovi za određene vrste zahtjeva za veleprodajne usluge ne postoje iz razloga što ne postoje rokovi na maloprodajnoj razini, smatramo neprimjerenim. HT nije obavezan objavljivati rokove realizacije maloprodajnih usluga niti davati na uvid statističke podatke o svojim maloprodajnim aktivnostima drugim operatorima, pa je tako nemoguće napraviti provjere ili usklađivanje s postupanjem HT-a za vlastite korisnike.

HT s obzirom na svoje poslovanje, u najmanju ruku ima informacije o planiranim datumima realizacije pa tako može uskladiti realizaciju usluga svojim maloprodajnim korisnicima.

Smatramo da je objektivni zahtjev da se za bilo kakve vrste veleprodajnih usluga/zahtjeva, definiraju rokovi realizacije, a u najmanju ruku da se daju najave dana realizacije, jer inače operatori korisnici ne mogu biti u jednakom položaju u odnosu na HT.

Definiranje rokova za realizaciju zahtjeva potrebno je i iz razloga osiguravanja odgovarajuće povratne informacije prema korisnicima, i praćenja kašnjenja u realizaciji te konačno i naplate naknada za zakašnjenja.

Prijedlog Vipneta u pogledu rokova realizacije za ostale vrste zahtjeva je sljedeći:

- | | |
|--|------------------|
| • WLR promjene (osim preseljenja priključka) | - 1 radni dan |
| • WLR preseljenje priključka | - 20 radnih dana |
| • <i>Bitstream</i> – promjene na aktivnim PVC ovima | - 1 radni dan |
| • <i>Bitstream</i> – privremena uključenja i isključenja | - 1 radni dan |
| • <i>Bitstream</i> – smanjenje ili povećanje broja aktivnih usluga | - 5 radnih dana |
| • <i>Bitstream</i> - aktivacija dodatnih PVC-ova | - 5 radnih dana |
| • <i>Bitstream</i> – aktivacija samostalnih PVC-ova | - 15 radnih dana |
| • Migracija <i>Bitstream</i> -> <i>Naked</i> za ADSL ili PVC-ove | - 5 radnih dana |
| • Migracija ULL -> WLR ili WLR+ <i>Bitstream</i> | - 15 radnih dana |
| • Deaktivacija WLR, CPS, <i>bitstream</i> ili PVC-ova | - 1 radni dan |

3. Procedura aktivacije dodatnih WLR usluga

Postojeće rješenje definira da se prilikom aktivacije WLR usluge, ostavljaju uključene sve dodatne WLR usluge koje korisnik ima aktivne na strani HT-a (npr. CLIP, konferencijska veza). Informacija o dodatnim uslugama koje ostaju aktivne dobiva se nakon podnošenja zahtjeva.

Korisnik kod promjene operatora svoj zahtjev podnosi novom operatoru, uz mogućnost da se na tom zahtjevu za sklapanje pretplatničkog odnosa označe i dodatne usluge koje korisnik želi imati aktivne preko novog operatora. Te usluge mogu se točno podudarati sa uslugama koje korisnik već ima

aktivne na strani HT-a, a može se desiti da korisnik želi imati neku novu dodatnu uslugu ili da želi ukinuti postojeću. Problem iz perspektive korisnika nastaje primitkom prvog računa zbog razlike u načinu naplate dodatnih usluga između HT-a i novog operatora, a obzirom na strukturu veleprodajnih naknada za WLR uslugu koja u većini slučajeva podrazumijeva pojedinačnu naplatu dodatnih usluga za privatne korisnike, što dovodi do toga da na računu novog operatora dolazi do drukčije naplate dodatnih usluga, te korisnik traži da se dodatne usluge deaktiviraju.

Forma B2B zahtjeva za aktivaciju WLR ili CPS/WLR usluge već sada podržava mogućnost da se inicijalni zahtjev za aktivaciju unese i popis usluga koje se žele aktivirati ili deaktivirati, te stoga predlažemo da se aktivne dodatne WLR usluge ne prenose na novog operatora automatski, nego da se uz aktivaciju WLR usluge, aktiviraju (ili ostave aktivne) samo one dodatne usluge koje su označene na zahtjevu za aktivaciju WLR usluge kod novog operatora.

Time bi osigurali da se krajnjem korisniku realiziraju samo one usluge koje je on zahtijevao na zahtjevu za sklapanje pretplatničkog ugovora kod novog operatora.

Ukoliko ovakvo rješenje ne bi moglo biti prihvaćeno, smatramo da je nužno putem B2B servisa osigurati prikaz dodatnih podataka o svim aktivnim dodatnim uslugama HT-a na postojećoj telefonskoj usluzi (vezano za pitanje/komentar u poglavlju I) pod točkom 1.). U tom slučaju operator bi mogao putem jedinstvenog zahtjeva prilikom aktivacije WLR usluge odrediti da li je potrebno ukidanje ili dodavanje neke WLR dodatne usluge, kako bi u konačnici osigurao dodatne usluge koje od novog operatora zahtijeva krajnji korisnik putem zahtjeva. Za punu praktičnu primjenu ove funkcionalnosti važno je osigurati da se na zahtjevu za WLR aktivaciju osigura mogućnost istovremenog podnošenja zahtjeva za deaktivaciju i aktivaciju dodatnih usluga, sukladno potrebi.

Aktivacija dodatnih usluga po predloženom procesu osigurala bi bolje korisničko iskustvo jer ne bi dolazilo do korisničkih upita vezano za dodatne usluge koje su aktivne, a također bi to osiguralo manje operativnog napora od strane operatora jer bi se podnošenje odvojenih zahtjeva (prvo za aktivaciju WLR usluge pa naknadno, nakon saznanja koje su dodatne usluge prenesene, zahtjeva kojim se regulira status dodatnih usluga sukladno potrebama korisnika) zamijenilo jednim, jedinstvenim zahtjevom kojim bi se u jednom koraku riješilo pitanje dodatnih WLR usluga.

4. B2B komunikacija bez prilaganja dokumentacije jedinstvenog zahtjeva

Budući se komunikacija putem B2B kanala provodi uz korištenje metode elektroničkog potpisa i kriptiranja podataka izdavanjem odgovarajućih certifikata od strane FINA-e, te se sam veleprodajni obrazac ne sadrži nikakve izjave niti potpis krajnjeg korisnika, nego samo potvrdu od operatora korisnika, postavlja se pitanje nužnosti dostavljanja takvog obrasca ako se svi relevantni podaci dostavljaju kao parametri u elektroničkoj formi (trenutno nije slučaj sa svim elektroničkim zahtjevima).

Smatramo da je nepotrebno dodatno obrazlagati u kojoj mjeri bi se rasteretili operativni procesi i na strani operatora korisnika i na strani HT-a, kada bi se osigurala komunikacija bez potrebe dostavljanja popratnih obrazaca.

Putem B2B kanala bi se trebala dostavljati jedino odgovarajuća Izjava korisnika o raskidu ugovora.

5. Procedura za migraciju ULL na WLR

Sukladno objašnjenju HAKOM-a iz dokumenta analize tržišta širokopojsnog pristupa, gdje su dani odgovori na komentare operatora, podržavamo pojašnjenje HAKOM-a i iznosimo zahtjev da se osigura primjerena procedura za migraciju ULL korisnika na WLR ili WLR + *bitstream*, bez potrebe plaćanja bilo kakve maloprodajne naknade HT-u od strane korisnika.

Smatramo da je potrebno osigurati „one stop“ prijelaz korisnika sa ULL usluge, jer isto trenutno nije moguće bez da korisnik samostalno ne ugovori POTS/ISDN priključak s HT-om (postojeći problem da u okviru WLR-a operator korisnik ne može naručiti liniju u ime korisnika).

Smatramo da je na obrazac zahtjeva, u slučaju da se raskida ULL usluga i ugovara WLR ili BSA usluga, potrebno označiti da se korisniku od strane HT-a automatski uključuje standardno predefiniiran POTS paket kako bi se osiguralo da korisnik ne mora samostalno i posebno ugovarati takav priključak s HT-om.

Isto se odnosi na ravnopravno tretiranje korisnika koji u slučaju da se vraćaju u HT, ostvaruju „one stop“ proceduru, a kada prelaze kod drugog operatora korisnika, moraju realizirati transakciju i kod operatora korisnika i kod HT-a.

6. Promjene na aktivnoj usluzi – način podnošenja zahtjeva

S obzirom da na velik broj različitih usluga, i posebno kombinacija različitih paketa i usluga, otvara se pitanje promjena usluga koje su već realizirane, na način da se dodaju nove usluge, smanjuje opseg usluga ili rade promjene parametara.

a) *Bitstream*

Ovaj problem istaknut je posebno kod korisnika putem *bitstream* usluge, a kako smo već naveli, trenutno ne postoji jednoznačna procedura kako realizirati promjenu na, npr. postojećem WLR+IPTV paketu na način da se ostvari WLR+ADSL+IPTV paket, također nije jasno kako u jednome koraku kako ostvariti jednoznačan zahtjev za promjenu *Naked* ADSL na *Naked* VoIP i sl. preko istoga priključka, ili smanjenje opsega usluge ADSL+VOIP+IPTV na IPTV ili VOIP+IPTV.

Uzrok za ove poteškoće je različitost u tretiranju osnovne ADSL usluge i PVC-ova od strane HT-a, koji uzrokuje, na primjer, da se zahtjev za dodavanje ADSL usluge na postojeći samostalni IPTV kanal, odbija s objašnjenjem da je širokopojsna usluga već aktivna, što posložnjava proces aktivacije radi potrebe za dodatnom komunikacijom izvan B2B kanala.

Uz navedene primjere, postoji veća grupa scenarija izmjena usluga kod postojećih korisnika za koje bi trebalo definirati logiku podnošenja zahtjeva kako bi bilo osigurano razumijevanje operatora i HT-a što pojedini zahtjev znači i kako se pojedini zahtjev podnosi.

Prijedlog Vipneta je da se maksimalno iskoriste postojeće i već dostupne B2B procedure, bez uvođenja novih vrsta zahtjeva, i da se sve promjene realiziraju putem postojećeg zahtjeva za aktivaciju usluge (DSL, NBSA, jer se time pokriva i slučaj migracije na *Naked* pristup), uz navođenje jedinstvene reference postojećeg korisnika putem postojećeg parametra „ID usluge“.

Postojeći zahtjevi za promjenama ili migracijama ne pokrivaju sve scenarije koji su upitni, te stoga predlažemo uporabu aktivacijskih formi zahtjeva koje pokrivaju veći broj parametara, te je njima moguće preciznije opisati koje se stanje usluga želi postići.

Dostavljanje zahtjeva za aktivaciju koji ima naveden „ID usluge“ HT bi trebao protumačiti kao zahtjev za promjenu usluga kod postojećeg korisnika, gdje je završno stanje usluga po realizaciji takvog zahtjeva opisano u zahtjevu, u kojem slučaju se ne bi smjelo odbijati zahtjeve s pojašnjenjem da je usluga već aktivna.

Definiranje logike podnošenja zahtjeva za promjenama kod postojećih korisnika izrazito je važno radi omogućavanja preduvjeta za automatizaciju procedura podnošenja zahtjeva iz CRM sustava (za razliku od dosadašnjeg centraliziranog načina kroz tzv. *back office*), što bi pridonijelo skraćivanju ukupnog vremena u korisničkom iskustvu realizacije usluga (koje počinje potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa na prodajnom mjestu, ili kontaktiranjem putem sredstava daljinske prodaje ili prodajom izvan prostorija trgovca) koje se baziraju na veleprodajnim uslugama HT-a

b) WLR

U slučaju uzastopnih promjena na aktivnom WLR korisniku, praksa pokazuje da se zahtjevi za promjenama dodatnih WLR usluga kod aktivnih korisnika mogu od strane HT-a odbiti s objašnjenjem „Aktivnost u tijeku“.

Ako se podnesu dva zahtjeva sa razmakom nekoliko dana (na primjer, jedan za promjenu naslova pretplatnika, a drugi za deaktivaciju CLIP-a) zahtjev koji je kasnije zaprimljen će biti odbijen ukoliko prethodni zahtjev još nije proveden. Problem se povećava zbog toga što za realizaciju zahtjeva za promjenama WLR dodatnih usluga nisu predviđeni rokovi realizacije, te se ne može ocijeniti koji je primjeren razmak za slanje uzastopnih zahtjeva za promjenama, zbog čega se sljedeći zahtjev treba ponavljati (odnosno slati) tek nakon što se prethodni realizira.

Prijedlog Vipneta je da se zahtjevi za WLR promjene tretiraju tako da se kasniji zahtjev od strane HT-a ne odbija nego da se sa njegovom obradom zastane dok se ne stvore uvjeti za realizaciju (odnosno ne realizira prethodni zahtjev), te kako smo već naveli da se obavezno definiraju rokovi realizacije zahtjeva za WLR promjenama.

7. Promjena procedure obrade WLR zahtjeva

Trenutno postojeća procedura podrazumijeva da se na zaprimljeni zahtjev prvo šalje poruka o ponudi od strane HT-a, te se realizacija zahtjeva vrši tek po potvrdi prihvatanja ponude od strane novog operatora. Smatramo da je takva procedura nepotrebna jer nema razloga da novi operator ne prihvati ponudu s obzirom da se o prijehu ne treba raditi upit prema krajnjem korisniku, s kojim se sva komunikacija obavlja u postupku potpisivanja i potvrđivanja jedinstvene Izjave koji prethodi slanju zahtjeva.

Postupak prihvata ponude zbog toga se svodi na formalno zadovoljavanje slijeda predviđenih poruka, što nepotrebno oduzima operativno vrijeme. Takav postupak je možda imao smisla prije uvođenja procedure odobravanja jedinstvene izjave prije samog slanja zahtjeva, ali trenutno za isti nema objektivne potrebe. U slučaju revizije procedure (slanje izjave paralelno sa slanjem zahtjeva) eventualno bi se trebalo razmotriti uvođenje odgode realizacije zahtjeva, kao što imamo kod postupka prijenosa broja.

Zbog navedenog predlažemo da se **iz trenutne procedure izbaci korak davanja ponude i prihvata ponude**, jer on nema nikakvu svrhu (procedure može imati dva koraka, potvrda – realizacija). Kada se podnosi zajednički WLR i *bitstream* zahtjev, što je sve češći slučaj, na WLR dio primjenjuju se rokovi koji vrijede za *bitstream* pa je tim više postojeća procedure oko prihvata ponude nepotrebna.

U svrhu praćenja i evidentiranja komunikacije kroz B2B kanal, bilo bi poželjno bi da se sve vrste zahtjeva, pa tako i WLR, obrađuje istom metodologijom, a za to smatramo primjerenim postojeći model komunikacije i funkcionalni tijek procedure kroz B2B, koji se primjenjuje na *bitstream* zahtjeve.

8. Rokovi promjene specifikacija B2B sučelja

S obzirom na praktične situacije koje se dešavaju oko promjena specifikacije B2B sučelja predlažemo da se HT-u uvedu **primjereni rokovi kod najave i realizacije promjena B2B sučelja** i to, za promjene koje sadrže tzv. *mandatory* podatke bez implementacije kojih nije moguće slanje i zaprimanje poruka, rok prethodne najave od 30 dana i rok najave početka produkcijskog rada od 7 dana, dok za one promjene koje ne sadrže *mandatory* podatke, rok prethodne najave od 14 dana i rok najave produkcijskog rada od 7 dana.

Ovo predlažemo iz razloga što postoje ekstremne situacije oko promjena B2B sučelja, kada se promjena specifikacije najavljuje i nekoliko mjeseci prije produkcijskog rada ili se produkcijski rad najavljuje kroz nekoliko dana. Smatramo da je potrebno uvesti primjerene i prilagođene rokove i obvezu označavanja da li se radi o izmjenama koje su nužne za funkcioniranje komunikacije ili se radi o dopunama funkcionalnosti koje se mogu a ne moraju koristiti.

U potrebne najave promjene funkcionalnih specifikacija potrebno je uključiti i promjene koje su indirektno posljedice promjena u standardnim ponudama, na primjer stupanjem na snagu zadnjih izmjena standardne ponude u kojima je napuštena opcija primjene popusta na ugovorno vezivanje (12, ili 24 mjeseca), B2B sustav je počeo odbijati zahtjeve koji su slani sa parametrom ugovorne obveze, te su se isti trebali ponavljati. Prihvaćamo da je to jedno moguće realno rješenje, no za isto nije bilo nikakve najave, iako je sve moglo biti riješeno i na način da HT zanemaruje ulazni podatak o ugovornoj obvezi, i realizira zahtjeve bez odbijanja.

Temeljem navedenog, smatramo da je nužno da HT najavljuje sve promjene koje utječu na procedure podnošenja zahtjeva kroz B2B sučelje u primjerenom roku, a posebno za promjene koje za posljedice mogu imati nemogućnost podnošenja zahtjeva, ili masovno odbijanje zahtjeva, i koje zbog toga operativno utječu na odvijanje procesa.

Dodatno, s obzirom da je uvedena opcija planiranja dnevnih kvota zahtjeva, trebao bi se precizirati opseg primjene kvota i s obzirom na takve slučajeve odbijanja i ponavljanja zahtjeva zbog neusklađenosti funkcionalnih specifikacija ili zbog tehničkih problema na B2B sučelju, koji po mišljenju Vipneta ne bi smjeli ulaziti u dnevnu kvotu.

9. Dopuna funkcionalnosti B2B

Storniranje otvorenog zahtjeva

Zbog raznih razloga nameće se potreba da operator korisnik provede storniranje poslanog zahtjeva. Smatramo da je istu funkcionalnost potrebno omogućiti putem B2B kanala, a koja bi se mogla aktivirati za sve zahtjeve koji nisu u statusu „realiziran“.

Podatak postojeći ili novi korisnik

Bez osiguravanja ove informacije putem B2B kanala, operator korisnik ne može znati kada se naplaćuje naknada za aktivaciju pristupa. Isto je bitno radi komunikacije prema krajnjem korisniku i radi mogućnosti kontrole veleprodajne fakture. Iako je na BSA zahtjevu moguće označiti od strane operatora korisnika radi li se o novom ili postojećem korisniku (na NBSA nema te opcije), upitno je da li je HT prilikom naplate dužan voditi računa o podatku koji je naznačen na zahtjevu ili status korisnika HT određuje samostalno bez obzira na navod operatora korisnika. Radi sigurnosti, smatramo da bi podatak HT trebao dostavljati kroz B2B kanal.

Sukladno našem zahtjevu iz poglavlja I) točka 2. vezano za davanje informacije o odgodi realizacije zbog prekoračenja dnevnih kvota zahtjeva, predlažemo da se podatak „Novi/Postojeći“ korisnik također dostavlja u poruci o mogućnosti tehničke realizacije u roku 3 radna dana od dana podnošenja zahtjeva. Objašnjenje za takav zahtjev je da operator korisnik nema pouzdanu informaciju da li se radi o postojećem ili novom korisniku, te unosenjem željenog datuma realizacije (koji se unosi za sve *bitstream* zahtjeve), može zadati rok realizacije koji je kraći od dopuštenog roka realizacije za „Nove“ korisnike od 15 radnih dana. U takvom slučaju HT bi trebao potvrditi taj željeni rok ili ga odgoditi na novi datum. Odgodom bi se trebala dati informacija o točnom novom datumu realizacije, odnosno informacijom „Novi/postojeći“ korisnik, ukoliko željeni datum slučajno nije unesen, naznaka očekivanog roka realizacije zahtjeva. S obzirom na moguću povezanost s prijenosom broja, novi rok bi se trebao provesti i kroz CABP kako bi realizacija svih zahtjeva bila usklađena. Zbog ovdje navedenog kao i prethodno navedenog u poglavlju I) točka 2., nalazimo opravdanim da se sve moguće odgode realizacije *bitstream* zahtjeva komuniciraju u roku 3 radna dana unutar poruke o mogućnosti tehničke realizacije.

Privremena isključenja (na zahtjev korisnika i zbog neplaćanja) i uključenja

Prema našim informacijama trenutno u praksi nije moguće da se na razini BSA usluge zatraži privremeno isključenje na veleprodajnoj strani zbog neplaćanja računa od strane korisnika (predviđena su isključenja samo na zahtjev korisnika do 3 i od 3 do 6 mjeseci, iako je i isključenje zbog neplaćanja trebalo osigurati sukladno članku 8.6. stavak (16) Standardne ponude).

Trenutno je (po zadnjoj specifikaciji B2B sučelja), omogućeno da se za *Naked bitstream* varijante zahtjeva, zatraži privremeno isključenje i proizvoljan prestanak privremenog isključenja što omogućuje definiranje trajanje isključenja po potrebi operatora korisnika, a što nije moguće za klasičan *bitstream* pristup uz telefonsku uslugu, gdje je trajanje isključenja predodređeno na dva trajanja, 3 ili 6 mjeseci.

Smatramo da se radi o nužnoj proceduri za sve veleprodajne usluge jer je potrebno osigurati da operator korisnik za vrijeme privremenog isključenja ne plaća veleprodajne naknade HT-u iz razloga što se ni ne ostvaruje promet.

Također, iz razloga što HT-u nije potrebno dostaviti dokaz da li upravo korisnik traži isključenje ili je isključenje posljedica neplaćanja, smatramo da za sve veleprodajne usluge treba osigurati

jednoznačnu mogućnost da operator korisnik u bilo kojem trenutku može zatražiti privremeno isključenje, i naknadno, u bilo kojem trenutku i ponovno uključenje korisnika, bez obzira da li se radi o zahtjevu korisnika, neplaćanju, drugoj povredi ugovora, zlouporabama ili sl.

Stoga je potrebno definirati mogućnost podnošenja zahtjeva za privremena isključenja (i uključanja) i za BSA i NBSA korisnike bez ograničenja 3 ili do 6 mjeseci, te definirati rok realizacije takvih zahtjeva, kao i rok realizacije zahtjeva za WLR privremena isključenja i uključanja.

Prijedlog Vipneta je da se osigura jedinstvena procedura za privremena isključenja za sve vrste veleprodajnih usluga, koja bi podrazumijevala mogućnost da se unaprijed definiira trajanje isključenja za isključenja na zahtjev korisnika, odnosno da se svako privremeno isključenje može deaktivirati slanjem odgovarajućeg zahtjeva putem B2B sučelja u kojem je moguće zadati točan dan kada zahtjev treba biti proveden („dtmze“ parametar) čime bi se mogla realizirati isključenja zbog neplaćanja koja nemaju predodređen period trajanja.

10. Otklanjanje smetnji

Funkcioniranje i neprekinutost realiziranih usluga, te njihovo pravodobno otklanjanje od strane operatora koji nije ni na koji način povezan s krajnjim korisnikom usluga je vrlo osjetljivo područje, podložno neželjenim učincima na krajnje korisnike, pri čemu je „krivac“ za smetnje s gledišta krajnjeg korisnika – njegov odabrani operator, koji je ujedno operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a.

Time, učestalost ili nedovoljan angažman u otklanjanju smetnji, izravno ima utjecaja na tržišnu percepciju kvalitete određenog operatora korisnika, i na njegov tržišni uspjeh.

Izdavanje računa za naknade za kašnjenja u otklanjanju smetnji nije svrha samoj sebi, već moramo svi poraditi na tome da naknade za kašnjenja trebaju biti krajnja mjera, posebice ukoliko bismo uspjeli smanjiti broj otvorenih smetnji na razumne mjere.

Stoga, u svrhu poboljšanja učinkovitosti mjera na otklanjanju smetnji izvan domene operatora korisnika, predlažemo slijedeće mjere, koje bi bilo potrebno obuhvatiti postupcima unutar Standardnih ponuda:

- osiguravanje rješavanja tehničkih smetnji od strane HT-a 7 dana u tjednu, 0-24 sata;
- osiguravanje različitih vremena rješavanja prijavljenih smetnji, ovisno o klasifikaciji koju operator korisnik naznačuje pri svakoj pojedinačnoj prijavi kroz B2B:
 - „Razina I“ - rok 4 sata
 - „Razina II“ - rok 6 sati
 - „Ostali“ – rok 24 sata;
- U slučaju probijanja roka rješavanja smetnje, HT bi morao biti obvezan u B2B aplikaciji ažurirati status, odnosno opisati zbog čega poteškoća nije riješena u roku, koje se akcije planiraju napraviti, te koje je očekivano vrijeme rješavanja, uz obvezu ažuriranja statusa svaka 24 sata do rješenja poteškoće;
- Pri zatvaranju smetnje prijavljene kroz B2B, HT je potrebno obvezati opisati konkretnu poteškoću koja je bila kod korisnika, te napravljene akcije. Lista poteškoća kojom HT klasificira poteškoću mora biti unaprijed dogovorena s operatorima korisnicima;

- U slučaju da HT zatvori prijavljenu smetnju, a naknadnom provjerom s korisnikom se utvrdi da poteškoća nije riješena, prvotna prijava se ponovo otvara, te vrijeme rješavanja nastavlja teći dok poteškoća nije u potpunosti otklonjena od strane HT-a, što potvrđuje korisnik. U svakom slučaju nužno je odrediti da se za takve slučajeve ne otvara novi zahtjev za otklanjanjem smetnje;
- Ukupno vrijeme rješavanja poteškoće prijavljene kroz B2B trebalo bi se računati od prvotnog trenutka otvaranja poteškoće do konačnog rješenja koje potvrđuje korisnik – u to vrijeme ulaze i sva naknadna ponovna otvaranja prvotno prijavljene smetnje;
- HT bi trebao implementirati rješenje u B2B-u kojim bi se omogućilo prilaganje mjerenja iz internih HT sustava ili ostalih dokaza u slučajevima kada HT zatvori smetnju s razlogom “nije u odgovornosti HT-a”;
- Potrebno je osigurati da se za svaku prijavu poteškoće kroz B2B automatski dobije profil korisnika.

11.Procedura iz članka 8.1. stavak 6. Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa

U smislu rješavanja problema neispravne realizacije, Vipnet pokušava koristiti proceduru iz članka 8.1. stavak 6. Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa, koja predviđa rok rješavanja poteškoće od dva sata.

Međutim, u stvarnosti ta procedura ne funkcionira budući da HT smatra kako ne može osigurati poštivanje procedure jer postoji preveliki odmak između slanja njihove informacije o provedenoj realizaciji i trenutka kada je Vipnet, kao operator korisnik, u mogućnosti provjeriti da li je zahtjev tehnički u potpunosti ispravno realiziran.

Realno, Vipnet je u mogućnosti provjeriti isto tek nakon što se provede instalacija opreme kod krajnjeg korisnika, a što se mora planirati tek nakon zaprimanja HT-ove informacije da je realizacija provedena, te se stoga dešava vremenski odmak od nekoliko dana, posebice kod poslovnih korisnika kod kojih se uvijek šalje vanjski partner, a što u konačnici nije moguće osigurati odmah po zaprimanju HT-ove informacije da je na njihovoj strani usluga realizirana.

U svakom slučaju otklanjanje pogreške u inicijalnoj realizaciji ili kod aktivacija zbog promjena na postojećim uslugama u roku od 48 sati (rok rješavanja kvara, bez obzira koliko je vremena proteklo od slanja informacije o realizaciji) nije prihvatljivo kada realizacija nije ispravno izvedena, jer smo uvjereni da se isto može riješiti telefonskim kontaktom, u roku najviše 30 minuta.

Općenito zbog kompleksnosti usluga, postoji velik broj situacija kada je nužna provjera ili je potrebna dodatna informacija temeljem koje bi se mogla otkloniti neka poteškoća, a koja po našem mišljenju ne zahtijeva podnošenje prijave smetnji. Na strani HT-a izričito se forsira kanal prijave smetnji za sve vrste upita što po našem mišljenju unosi nepotrebna kašnjenja u rješavanje nekih situacija i opterećuje kanal prijave smetnji. Stoga smatramo da je potrebno osigurati direktnu telefonsku podršku za određene vrste situacija, da bi se kako je već određeno u Standardnoj ponudi člankom 8.5.1. stavak 7. osiguralo pristupanje otklanjanju smetnje savjetovanjem operatora korisnika putem telefona, a koje isto tako u praksi još uvijek nije zaživjelo.

Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ovog javnog poziva, koji će po svojem završetku stvoriti preduvjete za donošenje revizije odluke o jedinstvenoj proceduri vezano za realizaciju veleprodajnih usluga HT-a, s ciljem osiguranja neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Nadamo se da će naši komentari biti uvaženi u postupku donošenja nove odluke o reviziji jedinstvene procedure, te da će se osigurati primjereno razdoblje za javnu raspravu o nacrtu te nove odluke.

Za Vipnet je važno da se promjene koje predlažemo implementiraju u najkraćem mogućem vremenu, no svakako je važnije da se promjene izvedu kvalitetno i sveobuhvatno kako bi se izbjegle daljnje revizije procedura u narednom vremenu i ostvarili preduvjete za stabilan rad B2B kanala komunikacije i odvijanje veleprodajnih procedura.

U tom smislu predlažemo da se prije implementacije novih administrativnih procedura pod koordinacijom HAKOM-a usklade i definiraju izmjene B2B sučelja koje smatramo predujetom da nove procedure budu uvedene s 1. listopada 2013.g.

Naglašavamo da neke procedure (odgode zbog dnevnih kvota i obračun penala za kašnjenja na mjesečnoj osnovi) neće biti moguće provoditi ukoliko se prethodno ne osiguraju izmjene B2B sučelja, a te izmjene ne budu koordinirane i usuglašene između svih zainteresiranih strana.

Interes Vipneta je da aktivno sudjeluje u promjenama specifikacija B2B sučelja i procedura, a ne da se specifikacije promjena dostavljaju jednostrano od HT-a bez mogućnosti da se na iste utječe i predlože alternativna rješenja koja moraju rezultirati skraćivanjem rokova realizacije, njihovom jednoznačnosti i pouzdanosti, te većim stupnjem automatizacije u obradi zahtjeva.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.