

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 04. listopada 2012. godine o Prijedlogu odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja Sustava e-Tarife, Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje komentare u otvorenoj javnoj raspravi.

1. Komentari na Prijedlog odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja Sustava e-Tarife (dalje: Prijedlog odluke)

a) Točka I. Prijedloga odluke

HAKOM kao zakonsku osnovu za donošenje odluke navodi članak 42.a stavak 4. i 5., članak 5. stavak 4. i članak 12. stavak 1. točka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 i 90/11, dalje: ZEK).

Člankom 42.a stavak 4. propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju cjenik kao i sve njegove izmjene dostaviti na uvid HAKOM-u najkasnije 8 dana prije njegove objave, dok je člankom 42.a stavak 5. propisano da će HAKOM na svojim stranicama objavljivati poveznice na internetske stranice s cjenikom usluga operatora te omogućiti krajnjim korisnicima usluga neovisnu procjenu troškova.

Točkom I. Prijedloga odluke određeno je da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni dostavljati HAKOM-u sve potrebne podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga i njihovim izmjenama, najkasnije 8 dana prije početka/prestanka primjene, popunjavanjem upitnika u Sustavu e-Tarife i dostavom dokumentacije putem elektroničke pošte, pri čemu podaci moraju sadržavati i uvjete korištenja usluge.

Predloženom procedurom, prema mišljenju HT-a, otvara se više pitanja u odnosu na postojeću proceduru obavještanja prema članku 42.a stavak 4. ZEK-a.

Osnovno pitanje koje se postavlja je da li je svrha donošenja odluke definiranja funkcioniranja Sustava e-Tarife isključivo u svrhu ispunjenja članka 42.a stavaka 5. ZEK-a ili, povrh toga, i ispunjenje zakonske obveze operatora iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a.

S tim u vezi nije jasno da li se uspostavom Sustava e-Tarife:

- mijenja i dosadašnja procedura obavještanja HAKOM-a koje je povezana i sa računanjem rokova definiranim Zakonom o općem upravnom postupku (NN 47/09, dalje: ZUP),
- da li će postojati paralelne procedure obavještanja HAKOM-a pisanim putem i putem Sustava e-Tarife, ili
- da li će procedura unošenje podataka u Sustav e-Tarife uzeti u obzir i prava operatora zajamčena ZEK-om i ZUP-om.

Prema mišljenju HT-a predložena procedura mora uzeti u obzir i prava operatora da sukladno ZEK-u i ZUP-u obavještavaju HAKOM s obzirom da operatorima, u zakonima propisanim rokovima i načinima dostave, mora biti osigurana pravovremena reakcija na trendove na tržištu što rezultira pojačanim tržišnim natjecanjem od kojeg korist imaju krajnji korisnici operatora.

U tom kontekstu skrećemo pažnju da člankom 42.a stavak 4. ZEK-a nije predviđeno da dostavljanje cjenika na uvid HAKOM-u treba biti u pisanoj formi. Navedeno treba povezati sa mogućnosti koja proizlazi iz odredbe članka 75. ZUP-a, koji predviđa elektroničku komunikaciju između javnopravnih tijela i stranke. Navedenim člankom definirano je da se elektroničkim putem dostavljeni podnesak smatra podnesenim javnopravnom tijelu u trenutku kada je zabilježen na poslužitelju za slanje poruka pri čemu javnopravno tijelo bez odgode treba potvrditi primitak podneska. Stoga ne vidimo razlog da se predložena procedura obavještavanja HAKOM-a putem Sustava e-Tarife ne definira na način da je u bilo koje doba zadnjeg dana roka na način predviđen ZUP-om moguće ispuniti svoju obvezu iz članka 42.a stavak 4. ZEK-. Navedeno bi bilo sukladno sadašnjoj proceduri obavještavanja HAKOM-a pisanim putem, a operatorima se na taj način ne bi smanjila njihova prava zajamčena ZEK-om i ZUP-om.

Nadalje, dosadašnja procedura obavještavanja HAKOM-a iz perspektive HT-a, osim člankom 42. a ZEK-a definirana je i regulacijom usluga i obveza na tržištu govornih i podatkovnih usluga u nepokretnoj mreži i IPTV usluga kojom je predviđena posebna procedura nadzora maloprodajnih cijena te obavještavanje HAKOM-a u posebnim rokovima uz dostavu troškovnih kalkulacija pojedinih proizvoda HT-a. Iz Prijedloga odluke nije jasno da li se ista odnosi i na te slučajeve te je stoga potrebno kroz dispozitiv i obrazloženje Prijedloga odluke jasno definirati da li Prijedlog odluke podrazumijeva obavještavanje HAKOM-a i po navedenim posebnim procedurama te da li je kroz Sustav e-Tarife zamišljena mogućnost prihvata troškovnih kalkulacija.

S tim u vezi potrebno je definirati računanje rokova s obzirom da su predviđene dvije procedure: unos podataka u Sustav e-Tarife i dostava podataka elektroničkom poštom. HT predlaže računanje rokova od trenutka kada Dokument im status PREDAN, a kako je to detaljno opisano u komentarima pod točkom 2. c) vezano uz predviđene statusse Dokumenta. Skrećemo pažnju da je navedeno u skladu sa člankom 75. ZUP-a kako smo prethodno naveli.

Također, s obzirom na zakonsku osnovu koja se u Prijedlogu odluke navodi, skrećemo pažnju na odredbu članka 41. stavak 11. ZEK-a kojom je propisano da se na pretplatničke ugovore sklopljene u postupku javne nabave ne primjenjuju odredbe članka 41. ZEK-a.

U članku 41. stavak 3. ZEK-a propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ZEK-a te da svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. ZEK-a i cjenika usluga iz članka 42.a ZEK-a. Slijedom navedenog, jasno je da je svrha odredbe članka 41. stavak 11. ZEK-a upravo izuzeće od primjene, između ostalog i obveza navedenih u članku 41. stavak 3. , 42. i 42.a ZEK-a.

Stoga je u svrhu, uklanjanja bilo kakvih dvojbi, u Prijedlogu odluke potrebno navesti da se isti ne podrazumijeva dostavu podataka u odnosu na pretplatničke ugovore sklopljene u postupku javne nabave. Suprotno ne bi imalo ni smisla s obzirom da uvjete u postupcima javne nabave definira sam naručitelj, a dostavom i objavom cijena HAKOM-u kako je

predviđeno Prijedlogom odluke ne bi bilo nadmetanja među operatorima te isti ne bi mogli konkurirati drugim sudionicima u takvim postupcima.

Kao posljednje na što skrećemo pažnju je da se dostavom dokumentacije i uvjeta korištenja elektroničkom poštom dosadašnja procedura obavještanja HAKOM-a proširuje te prema našem mišljenju nije pravno osnovana jer dostava bilo kakvih dokumenta, osim cjenika, u rokovima predviđenim člankom 42.a stavak 4. ZEK-a u nije predviđena.

Podredno, potrebno je detaljnije definirati koja se točno dokumentacija treba dostavljati jer osim uvjeta korištenja postoje i specifikacije tarifa/opcija odnosno pojedine tarife nemaju uvjete korištenje nego specifikacije. Nadalje, a kako je već prethodno navedeno, obzirom na regulaciju HT-a na maloprodajnim tržištima i s time u vezi posebno propisanom procedurom potrebno definirati da li je sastavni dio dokumentacije i troškovna kalkulacija cijena reguliranih usluga.

b) Točka II. Prijedloga odluke

Vežano uz točku II. Prijedloga HT je mišljenja da je rok od 30 dana za dostavu definiranih podataka prekratak.

HT kao operator usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži trenutno u sustavima ima preko 3000 tarifa i opcija. Realan rok za ispunjenje navedene obveze, posebno ako se dostava podataka odnosi ne samo na tarife nego i na aktivne opcije, ne smije biti kraći od 90 dana s obzirom da se u rokove uračunavaju i neradni dani.

Nadalje, navedenom točkom predviđena je dostava podataka o svim cijenama javnih komunikacijskih usluga koje se trenutno pružaju krajnjim korisnicima, uključivo i podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi.

U tom dijelu potrebno je pojasniti da se radi o uslugama koje operatori više ne prodaju ali ih korisnici i dalje koriste jer pretpostavljamo da je to bila svrha dostave navedenih podataka kako bi se u Sustavu e-Tarife omogućio pregled svih tarifa koje krajnji korisnici koriste, neovisno o tome da li se prodaju ili ne i s tim povezana procjena troškova od strane krajnjih korisnika. Nadalje, potrebno je pojasniti da li operatori obavješćavaju HAKOM u trenutku kada više nemaju niti jednog krajnjeg korisnika na tarifama koje su se prestale prodavati s obzirom da je Sustavom e-Tarife predviđen i status Dokumenta ARHIVIRAN koji bi sadržajno odgovarao opisanoj situaciji.

Također, kako je to detaljnije pojašnjeno u komentarima pod gornjom točkom 1. a) potrebno je navesti da se sukladno članku 41. stavak 11. ZEK-a ova obveza ne odnosi na pretplatničke ugovore sklopljene u postupku javne nabave.

c) Obrazloženje Prijedloga odluke – rokovi za dostavu podataka o budućim kao i postojećim tarifama

U obrazloženju Prijedloga odluke je navedeno da je svrha roka za dostavu podataka o budućim kao i postojećim ponudama određen kako bi se osiguralo da Sustav e-Tarife pruža potrebne informacije o cijenama javnih komunikacijskih usluga kao i njihovim izmjenama bez kašnjenja u odnosu na ponudu istih na tržištu. S tim u vezi ističemo da objava tarifa kroz Sustav e-Tarife ne smije biti ranija od objave tarife operatora sukladno

članku 42.a stavak 4. i stavak 6. ZEK-a s obzirom da se radi o povjerljivim podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu operatora.

Vezano uz samo funkcioniranje Sustava e-Tarife, koje je djelomično pojašnjeno u obrazloženju Prijedloga odluke, HT detaljne komentare iznosi pod nižom točkom 2.

2. Komentari na dokument "Informatički sustav za prikupljanje, simulaciju i prikaz podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga" (dalje: Sustav e-Tarife)

a) Sadržaj Upitnika

Postupak dostave podataka kroz Sustav e-Tarife zamišljen je na način da, korištenjem sigurnosnog internetskog protokola, operatori popunjavanjem Upitnika direktno unose podatke u sustav, a HAKOM provjerava točnost unesenih podataka. U svrhu kontrole točnosti unesenih podataka, od operatora se traži dostava cijena javnih komunikacijskih usluga, uključujući i uvjete korištenja i putem elektroničke pošte tarife@hakom.hr.

S tim u vezi je definirano da HAKOM objavljuje Upitnik koji određuje način definiranja, hijerarhiju i način rukovanja podacima koje će operatori unijeti u Dokument (tarifne planove i tarifne opcije) pri čemu će operator biti o Dokumentu obaviješten putem elektroničke pošte i putem Pristupnika gdje će vidjeti listu vlastitih Upitnika u koje treba unijeti odgovarajuće podatke pri čemu će navedeno operator obaviti na način da iz Upitnika kreira Dokument.

Upitnik niti sadržaj Upitnika nije prikazan u dokumentu te se stoga HT ne može na taj dio očitovati osim na način da traži da HAKOM predoči detaljniji prikaz Upitnika i Dokumenta kako bi se HT na iste mogao očitovati, posebno stoga što je HT operator s najvećim brojem tarifa i opcija na tržištu te je opseg obveza HT-a puno veći u odnosu na druge operatore.

Također, struktura tarifa i opcija koje HT pruža različita je od tarife do tarife što primjerice uključuje:

- različite količine uključenih minuta,
- pozivanje u periodima smanjene i povećane potrošnje (peak-off peak),
- dodatne usluge,
- promotivne akcije,
- pogodnosti vezane uz razdoblje obveznog trajanja ugovora,
- mogućnost kombiniranja različitih opcija s različitim tarifama jer trenutno se ne mogu sve opcije kombinirati sa svim tarifama, pa i to može utjecati na konačni preporuku tarife,
- i ostalo.

Sve navedeno je potrebno predvidjeti Upitnikom kako bi krajnji korisnik mogao napraviti stvarnu neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga HT-a

b) Statusi Dokumenta - KREIRAN, DVOJBEN, PRIHVAĆEN, ZATVOREN ili ARHIVIRAN

Predviđena su 5 statusa Dokumenta: KREIRAN, DVOJBEN, PRIHVAĆEN, ZATVOREN ili ARHIVIRAN. Nije jasno tko će od strane HAKOM-a, temeljem kojih kriterija, te u kojim rokovima, donositi odluku o bilo kojem od navedenih statusa Dokumenta.

S tim u vezi, status DVOJBEN potrebno je povezati s postojećim procedurama HAKOM-a u slučaju izmjena ili bilo kakvih drugih intervencija u tarife operatora, pri čemu posebno ističemo činjenicu da je HT operator koji je reguliran na mjerodavnim maloprodajnim tržištima kako je detaljnije navedeno pod točkom 1. a) komentara.

Nadalje, informaciju da je status DVOJBEN operator mora dobiti najkasnije 1 radni dan prije datuma početka pružanja usluge kako bi mogao donijeti konačnu odluku da li će pružati uslugu ili ne ovisno o tome zašto je Dokument u statusu DVOJBEN (primjerice zbog potrebe za dodatnim pojašnjenjima od strane HAKOM-a ili nekog drugog razloga koji HAKOM može imati u slučaju reguliranih maloprodajnih usluga). S tim u vezi potrebno je kroz dokument pojasniti kada će smatrati da su podaci netočni odnosno kada su dvojbeni da bi Dokument imao status DVOJBEN.

Sustavom e-Tarife potrebno je omogućiti operatorima da u bilo kojem trenutku nakon što je Dokument dobio status PRIHVAĆEN, a prije nego ju je operator počeo pružati na tržištu, naprave kroz Sustav e-Tarife izmjene u obliku ispravaka i nadopuna Dokumenta. Sve to treba omogućiti u roku koji je predviđen člankom 42.a stavak 4. ZEK-a.

Operatorima također treba omogućiti pristup Dokumentu sa statusom ARHIVIRAN jer ne vidimo osnovu da se pristup operatorima u tom slučaju onemogući. Omogućavanje pristupa je vrlo praktično u slučajevima ponavljanja promotivnih ponuda operatora pri čemu operatori neće morati kreirati Dokument iz početka.

c) Računanje rokova i slanje obavijesti putem elektroničke pošte

Vežano uz dostavu i računanje rokova za dostavu u svrhu ispunjenja obveze iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a, u dokumentu treba jasno navesti da u je trenutku kada Dokument ima status PREDAN kako je opisano u točki 3. Sekvencijalnog dijagrama (neovisno o tome da li će nakon toga Dokument eventualno biti ažuriran ili kloniran u periodu prije datuma pružanja usluge) operator ispunio obvezu iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a kako bi operator mogao u planiranim rokovima pružiti uslugu. Predloženo bi bilo u skladu i sa člankom 75 ZUP-a.

U slučaju da Sustav e-Tarife ne radi smatrat će se da je operator ispunio navedenu obvezu slanjem obavijesti putem elektroničke pošte tarife@hakom.hr.

Kao krajnje rješenje, u slučaju da nije moguće poslati obavijest putem prethodna dva navedena rješenja, potrebno je u dokumentu predvidjeti i slanje obavijesti poštom sukladno ZUP-u.

Vežano uz slanje obavijesti i pripadajućih dokumenta putem elektroničke pošte tarife@hakom.hr, smatramo da bi ovaj način obavješćavanja trebalo koristiti samo kao zamjensko rješenje u slučaju da Sustav e-Tarife ne radi te da bi kroz Sustav e-Tarifa trebalo omogućiti unos dokumenata čija se dostava traži elektroničkom poštom. U suprotnom operatorima se bespotrebno povećava opseg posla te dovodi u pitanje svrhu Sustava e-Tarife.

d) Proces predaje dokumenta operatora (str. 9. dokumenta) i Dijagram stanja Upitnika (str.10. dokumenta)

Vežano uz Proces predaje dokumenta operatora HT se ne može detaljno očitovati jer je proces dvojen i mogao bi se različito tumačiti. Stoga smatramo potrebnim isti raspraviti sa predstavnicima HAKOM-a.

Vežano uz Dijagram stanja Upitnika HT skreće pažnju da sadržaj Upitnika nije sastavni dio dokumenta te da je trebao biti također predmet javne rasprave. Vežano uz status Upitnika ZATVOREN potrebno je pojasniti zašto je uopće predviđen takav status s obzirom da mora biti dostupan u svako doba operatorima kako oni ne bi bili uvođenjem Sustava e-Tarife bili dovedeni u nepovoljniji položaj nego što su danas sukladno postojećoj proceduri obavješćavanja HAKOM-a.

3. Komentari vezani uz sigurnost procesa unošenja podataka o tarifama te administriranje sustava

S obzirom da su podaci koje operatori trebaju unositi vežano uz tarife i opcije koje će tek pružati na tržištu povjerljive prirode i predstavljaju poslovnu tajnu svakog od operatora nužno je osigurati sve preduvjete njihove zaštite.

Stoga je nužno da sva razmjena informacija između HAKOM-a i operatora bude kriptirana te da dvije osobe od strane svakog operatora bude ovlaštena za postavljanje zahtjeva za otvaranje mogućnosti da novi korisnici operatora imaju pristup Sustavu e-Tarifa (primarni kontakt i zamjena). Pri tome je potrebno osigurati i definirati proceduru kojom može doći do zamjene ovlaštenih osoba, kao i dati opis svih funkcionalnosti koje takve osobe imaju i kakve ovlasti može dodijeliti drugim korisnicima koji će imati pristup Sustavu –Tarifa.

Svakom operatoru, neovisno o postavljanju ovlaštenih osoba kako je prethodno navedeno, bi se trebalo omogućiti bez ograničenja imenovanja korisnika koji će imati mogućnost pristupa Sustavu e-Tarifa i pravo na popunjavanje kako Upitnika tako i izmjene Dokumenta. U slučaju HT-a potrebno je omogućiti pristup 20 korisnika s obzirom na internu organizaciju u ovome trenutku.

Aktivacija novih korisnika trebala bi se provoditi slanjem aktivacijskog linka na službenu e-mail adresu novog korisnika i slanjem inicijalne lozinke SMS-om na službeni mobitel korisnika.

Na predloženi način smanjila bi se mogućnost zlouporaba na način da se neovlaštena osoba operatora registrira kao korisnik operatora iako to nije.

Iz dokumenta nije jasno da li će se omogućiti da svi korisnici operatora imaju pravo istovremeno pristupiti Sustavu e-Tarife i mijenjati Dokument te da li će elektroničke poruke

o potrebi ispravljanja dokumenta dobiti svi korisnici operatora ili samo onaj koji je kreirao i predao Dokument. S obzirom na mogućnost izostanka nekog od korisnika operatora te mogućnost redundancije HT predlaže da se definira kroz proces prijave korisnika koji će korisnici primiti povratne informacije od strane HAKOM-a.

Zaključno, pozdravljamo inicijativu HAKOM-a da se proces dostavljanja informacija iz članka 42.a ZEK-a informatizira međutim, s obzirom na sve navedene komentare, prije donošenja konačne odluke nužno je:

- a) raspraviti otvorena pitanja kako uvođenje Sustava e-Tarife ne bi bio dodatni administrativni teret operatorima i uspostava paralelne procedure obavještanja HAKOM-a.
- b) omogućiti operatorima testiranje funkcionalnosti i procesa Sustava e-Tarife, uz ostavljanje mogućnosti za dostavu dodatnih komentara, uzimajući pri tome u obzir činjenicu da se radi o podacima povjerljive prirode koji predstavljaju poslovnu tajnu svakog od operatora te je stoga nužno osigurati kroz Sustav e-Tarife da ne dođe do preuranjene objave tih podataka prije isteka rokova iz članka 42.a ZEK-a ili neovlašteno administriranje tih podataka.

U svrhu ispunjenja navedenog predlažemo da HAKOM održi sastanak sa operatorima po završetku javne rasprave kako bi se kroz konstruktivan dijalog pronašlo rješenje kojim bi se postigla svrha iz članka 42.a stavak 5. ZEK-a s jedne strane, a s druge uveo moderan proces komunikacije sa HAKOM-om kojim bi se ukinuli postojeći procesi uz uvažavanje zakonima propisanih rokova i dostave informacija HAKOM-u.