

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. u okviru javne rasprave o prijedlogu odluke kojom se mijenja „Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije“

Zagreb, 24. listopada 2011. godine

- I. U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 3. listopada 2011. godine o prijedlogu odluke HAKOM-a kojom se mijenja „Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije“ (dalje u tekstu: Standardna ponuda), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje komentare u otvorenoj javnoj raspravi na prijedloge izmjena iz prijedloga odluke HAKOM-a¹.

Ad. 1.1.

HT načelno nema primjedbi na uključivanje teksta Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije u Standardnu ponudu. Međutim, smatramo da uključivanje predmetnog ugovora u tekst Standardne ponude nije potrebno budući da tekst predmetnog ugovora, neovisno o tome da li je dio Standardne ponude, sa istom treba biti usklađen. Dodatno, uključivanje teksta ugovora u Standardnu ponudu znatno otežava njegove izmjene i prilagođavanje zahtjevima pojedinih operatora koji će ugovarati uslugu najma korisničke linije, a s obzirom da svaku izmjenu predmetnog ugovora čini podložnom donošenju odluke od strane HAKOM-a.

Ad. 1.3.

U odnosu na predloženi teksta članka 1.4.2. stavak 11., predlažemo sljedeću formulaciju:

„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 iz Dodatka 4. Standardne ponude. Navedenu potpisanu izjavu od strane krajnjeg korisnika, Operator korisnik će, prije slanja T-Comu, dostaviti postojećem Operatoru korisniku. Postojeći Operator korisnik će, u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja navedene potpisane izjave, provjeriti da li sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge. Ukoliko postojeći Operator korisnik sa predmetnim krajnjim korisnikom nema ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u roku od 3 radna dana od zaprimanja navedene potpisane izjave vratiti će Operatoru korisniku supotpisanu izjavu. Ukoliko postojeći Operator korisnik sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u predmetnom će roku o istome obavijestiti Operatora korisnika te u narednom roku od 10 radnih dana krajnjem korisniku bez odlaganja dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istih u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana očituje postojećem Operatoru korisniku da želi podmiriti dugovanja radi prijevremenog raskida ugovora, postojeći Operator korisnik će najkasnije istekom predmetnog roka od 10 radnih dana vratiti Operatoru korisniku supotpisanu izjavu. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana pisanim putem očituje postojećem Operatoru korisniku da odustaje od zahtjeva za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži podnesenog drugom operatoru odnosno da želi ostati u ugovoru sa postojećim Operatorom korisnikom, postojeći Operator korisnik će najkasnije istekom predmetnog roka od 10

¹ Komentari prate numeraciju prijedloga odluke HAKOM-a koji je na javnoj raspravi.

radnih dana vratiti Operatoru korisniku izjavu kojoj će priložiti pisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru sa postojećim Operatorom korisnikom.

Ukoliko supotpisana izjava nije dostavljena zajedno sa Zahtjevom za najam korisničke linije, takav Zahtjev T-Com će odbiti. U slučaju realizacije podnesenog zahtjeva, T-Com je dužan obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.“.

U odnosu na predloženi teksta članka 1.4.2. stavak 12., predlažemo sljedeću formulaciju:

„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-Comu. T-Com je obavezan pribaviti i dostaviti Operatoru korisniku Izjavu krajnjeg korisnika, u pisanom obliku, o namjeri sklapanja pisanog ugovora s T-Comom iz Dodatka 4. Standardne ponude. Postojeći Operator korisnik će, u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja navedene potpisane izjave, provjeriti da li sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge. Ukoliko postojeći Operator korisnik sa predmetnim krajnjim korisnikom nema ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u roku od 3 radna dana od zaprimanja navedene potpisane izjave vratiti će T-Comu supotpisanu izjavu. Ukoliko postojeći Operator korisnik sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u predmetnom će roku o istome obavijestiti T-Com te u narednom roku od 10 radnih dana krajnjem korisniku bez odlaganja dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istih u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana očituje postojećem Operatoru korisniku da želi podmiriti dugovanja radi prijevremenog raskida ugovora, postojeći Operator korisnik će najkasnije istekom predmetnog roka od 10 radnih dana vratiti T-Comu supotpisanu izjavu. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana pisanim putem očituje postojećem Operatoru korisniku da odustaje od zahtjeva za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži podnesenog T-Comu odnosno da želi ostati u ugovoru sa postojećim Operatorom korisnikom, postojeći Operator korisnik će najkasnije istekom predmetnog roka od 10 radnih dana vratiti T-Comu izjavu kojoj će priložiti pisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru sa postojećim Operatorom korisnikom. U slučaju realizacije podnesenog Zahtjeva za najam korisničke linije, T-Com je dužan obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.“.

Dodatno, predlažemo u članku 1.4.2. izmijeniti stavak 5. i 6. na način da isti sada glase:

„Na Zahtjev za najam korisničke linije T-Com će odgovoriti Operatoru korisniku u roku od 3 radna dana od dana primitka zahtjeva. Tom prilikom T-Com će Operatoru korisniku dostaviti informaciju o tome da li je Zahtjev za najam korisničke linije prihvaćen, odgođen ili odbijen. Ukoliko je Zahtjev za najam korisničke linije odbijen, Operatoru korisniku će se uz odbijanje zahtjeva navesti razlog odbijanja.

T-Com će, u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja Zahtjeva za najam korisničke linije, provjeriti da li sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge. Ukoliko T-Com sa predmetnim krajnjim korisnikom nema ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u roku od 3 radna dana od zaprimanja Zahtjeva za najam korisničke linije T-Com će predmetni zahtjev prihvatiti, ukoliko ne postoji neki drugi razlog iz članka 1.4.4. Standardne ponude za odbijanje zahtjeva. Ukoliko T-Com sa predmetnim krajnjim korisnikom ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, u roku od 3 radna dana od zaprimanja Zahtjeva za najam korisničke linije T-Com će o istome obavijestiti Operatora korisnika i istovremeno odgoditi njegov Zahtjev za najam korisničke linije. U narednom roku od 10 radnih dana T-Com će krajnjem korisniku bez odlaganja dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog

raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istih u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana očituje T-Comu da želi podmiriti dugovanja radi prijevremenog raskida ugovora, T-Com će najkasnije istekom predmetnog roka od 10 radnih dana prihvatiti Zahtjev za najam korisničke linije Operatora korisnika koji je prethodno bio odgođen. Ukoliko se krajnji korisnik u navedenom roku od 10 radnih dana pisanim putem očituje T-Comu da odustaje od zahtjeva za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži podnesenog Operatoru korisniku odnosno da želi ostati u ugovoru sa T-Comom, T-Com će najkasnije istekom predmetnog roka od 10 radnih dana odbiti Zahtjev za najam korisničke linije Operatora korisnika kojom prilikom će Operatoru korisniku dostaviti pisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru sa T-Comom.“.

Imajući u vidu namjeru HAKOM-a proces ugovaranja i deaktivacije usluge najma korisničke linije prilagoditi potrebama korisnika i zaštititi njihovih interesa, predlažemo proces urediti na način kako je prethodno opisano.

Naime, s obzirom da su moguće situacije u kojima krajnji korisnik određenom operatoru podnese zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora a da pritom nije svjestan ugovornih obveza koje je ranije preuzeo u odnosu na postojećeg operatora, smatramo da je nužno proces prelaska korisnika s jednog operatora na drugog urediti na način da se korisniku osigura pravodobna i potpuna informacija o njegovim obvezama iz postojećeg pretplatničkog odnosa, kao i njegovo pravo da donese odluku koja odgovara njegovim željama i potrebama.

Konkretno, u slučaju kada korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge sa postojećim operatorom, neovisno o tome da li se radi o HT-u ili operatoru koju mu predmetnu uslugu pruža temeljem usluge najma korisničke linije, tada je nužno, kod zahtjeva za uslugu najma korisničke linije koji dolazi od strane drugog operatora, osigurati korisniku mogućnost da (i) od namjere „prelaska“ na drugog operatora odustane s obzirom da ne želi platiti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora postojećem operatoru ili da (ii) potvrdi namjeru „prelaska“ na drugog operatora i plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora postojećem operatoru.

Slijedom toga, smatramo nužnim proces urediti na način da je postojeći operator dužan, neovisno o tome je li to HT ili operator koji krajnjem korisniku već pruža uslugu temeljem usluge najma korisničke linije, prilikom dobivanja informacije o namjeri njegovog krajnjeg korisnika da prijeđe na drugog operatora, tom krajnjem korisniku bez odlaganja dati informaciju o iznosu naknade za prijevremeni raskid ugovora kao i omogućiti mu plaćanje iste u najkraćem mogućem roku. S obzirom da se radi o dugovanju koje krajnji korisnik u tom slučaju ima prema postojećem operatoru te budući da je postojeći operator u mogućnosti krajnjem korisniku odmah dati informaciju o točnom iznosu naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora kao i o mogućim načinima njezinog podmirjenja, smatramo da je nužno proces urediti na način da je postojeći operator taj koji krajnjem korisniku odmah komunicira iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora i ujedno mu odmah omogućuje da isti bude podmiren.

Kako bi se pritom onemogućila bilo kakva zlouporaba od strane operatora koja ne bi bila u interesu krajnjeg korisnika, predlažemo, kako je gore navedeno, mogućnost nepotpisivanja izjave dostavljene od strane operatora/odbijanja odgođenog zahtjeva za najam korisničke linije predvidjeti isključivo uz dokaz da je krajnji korisnik zaista izrazio želju ostanka kod postojećeg operatora, odnosno uz dostavljanje pisane izjave krajnjeg korisnika iz koje isto proizlazi.

Ad. 1.6.

Smatramo nužnim neispunjene ugovornih obveza krajnjeg korisnika, a poglavito ugovorne obveze koje se odnosi na nepodmirena dugovanja iz ugovornog odnosa, predvidjeti kao razlog odbijanja zahtjeva za uslugu najma korisničke linije. Naime, brisanjem nepodmirenih dugovanja kao razloga onemogućavanja prelaska na drugog operatora i formalno se pospješuje financijska nedisciplina na strani krajnjeg korisnika. „Liberalnim“ prijelazom omogućava se zastoj u podmirjenju novčanih obveza

što može dovesti do povećanog broja ovršnih i drugih postupaka te u konačnici do povećanog troška na strani krajnjih korisnika.

Dodatno, skrećemo pažnju da je Pravilnikom o prenosivosti broja (NN 42/09, 62/11) predviđeno da operator može odbiti zahtjev za prijenos broja u slučaju postojanja nepodmirenih a dospjelih dugovanja krajnjeg korisnika za kojega se traži prijenos broja, pod uvjetom da je u odnosu na ista dugovanja prošlo 30 dana od dana dospijeca te da ista nisu osporena pred nadležnim institucijama. U tom smislu, smatramo da nema osnove da „prelazak“ krajnjeg korisnika na drugog operatora temeljem usluge najma korisničke linije ne bude usklađen sa uvjetima koji za „prelazak“ krajnjeg korisnika na drugog operatora vrijede u slučaju drugih veleprodajnih usluga kod kojih dolazi do prijenosa broja.

Ad. 1.8.

Predlažemo u članku 1.4.4., umjesto predloženih novih 2. i 3. stavka, navesti sljedeće:

„U slučaju kada krajnji korisnik za kojega se podnosi Zahtjev za najam korisničke linije ima sa T-Comom ili drugim operatorom ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, operator s kojim krajnji korisnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge mora bez odlaganja dati krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja iste u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, a sukladno članku 1.4.2. stavak 6., 11. i 12.

U slučaju iz prethodnog stavka, kada krajnji korisnik ima sa T-Comom ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge, T-Com može odgoditi prihvaćanje Zahtjeva za najam korisničke linije Operatora korisnika, pri čemu rok odgode ne smije biti dulji od 10 radnih dana. U slučaju odgode iz prethodnog stavka, T-Com ce o razlozima odgode obavijestiti pisanim putem Operatora korisnika u roku od najviše tri radna dana od podnošenja prvobitnog zahtjeva, a sukladno članku 1.4.2. stavak 6. Standardne ponude.“

Nastavno na proces koji je predložen kod prijedloga izmjene pod Ad. 1.3., smatramo nužnim i članak 1.4.4. uskladiti sa predloženim procesom.

U odnosu na predloženu odredbu HAKOM-a, smatramo kako informacija korisniku o iznosu dugovanja ne mora nužno biti u pisanom obliku, budući da bi isto odužilo proces i možebitno onemogućilo poštivanje roka od 10 radnih dana u kojima HT/operator treba kontaktirati korisnika i (i) omogućiti mu plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora ili (ii) potpisivanje izjave kojom izražava svoju volju da ostaje kod postojećeg operatora. U svakom slučaju, potrebna pravna sigurnost kao i zaštita interesa korisnika zadržava se kroz obvezu svakog operatora da u slučaju nepotpisivanja izjave/odbijanja zahtjeva za najam korisničke linije mora priložiti izjavu potpisanu od strane krajnjeg korisnika.

Ad. 1.9.

HT nema primjedbi na predloženu izmjenu, međutim, skrećemo pažnju da ista zahtijeva implementaciju novog IT rješenja koje će podržati mogućnost zahtijevanja promjena na postojećim dodatnim uslugama i/ili uključenje novih dodatnih usluga istovremeno sa podnošenjem zahtjeva za najam korisničke linije. Slijedom navedenog, smatramo nužnim za navedeno predvidjeti primjeren rok, a sukladno komentaru vezano za točku II. izreke prijedloga odluke.

Ad. 1.10.

HT ne može predvidjeti sve posljedice eventualne nadogradnje, rekonfiguracije i/ili tehničkog razvoja mreže HT-a te se u tom smislu ne može apsolutno obvezati na jednaku razinu kvalitete usluge u budućem razvoju mreže. Međutim, svaka eventualna degradacija usluge bila bi u skladu s obvezama HT-a po postojećim propisima i ujedno bi bila jednako primijenjena na sve korisnike u HT-ovoj mreži (neovisno radi li se o HT-ovom korisniku ili korisniku kojem operator pruža uslugu temeljem usluge najma korisničke linije). Slijedom navedenog, smatramo nužnim predvidjeti formulaciju prema kojoj će

HT prilikom tehničkog razvoja, rekonfiguracije ili nadogradnje mreže uložiti najveće napore da do degradacije usluga ne dođe.

Ad. 1.13.

Smatramo nužnim ostaviti formulaciju prema kojoj je operator dužan dostaviti HT-u instrument osiguranja plaćanja najkasnije prije nego podnese zahtjev za najam korisničke linije. Naime, podnošenje zahtjeva za najam korisničke linije i dostavljanje instrumenta osiguranja plaćanja odvijaju se različitim komunikacijskim kanalima – zahtjev za najam korisničke linije putem B2B servisa a instrument osiguranja plaćanja poštom ili osobno. Slijedom ovoga, nemoguće je „uz podnošenje prvog zahtjeva za najam korisničke linije“ istodobno dostaviti instrument osiguranja plaćanja. U tom smislu, navedena formulacija u praksi može dovoditi do situacija u kojima je HT dužan realizirati možebitno veliki broj istodobno podnesenih zahtjeva budući da su za isto predviđeni vrlo kratki rokovi, dok možda uopće nije zaprimio instrument osiguranja plaćanja kojim operator koji podnosi zahtjeve jamči za ispunjenje obveza koje realizacijom tih zahtjeva nastaju.

Ad. 1.14.

Instrument osiguranja plaćanja trebao bi pokriti ukupan iznos potraživanja koje do trenutka aktivacije instrumenta osiguranja plaćanja može nastati. Naime, sukladno procesu koji je trenutno uspostavljen u Standardnoj ponudi, HT izdaje račun po isteku obračunskog razdoblja te je rok dospjeća 30 dana od dana izdavanja računa. U slučaju nepodmirenja dugovanja po isteku roka dospjeća, HT šalje pisanu opomenu. Po isteku 60 dana od zaprimanja pisane opomene od strane operatora, HT ima pravo pokrenuti postupak naplate potraživanja temeljem instrumenata osiguranja plaćanja. Slijedom navedenog, do trenutka do kojeg HT ima pravo aktivirati instrumente osiguranja plaćanja, HT je operatoru pružio uslugu za minimalno 4 obračunska razdoblja. Naime, imajući u vidu da se račun izdaje do 10. u mjesecu, da se rok za privremenu obustavu pružanja usluge računa od trenutka zaprimanja opomene od strane operatora te da instrumentom osiguranja plaćanja treba biti pokriven i iznos zatezних kamata na koje HT ima pravo, proizlazi da se radi i o 5 obračunskih razdoblja. U tom smislu, nužno je osigurati da HT kao vjerovnik do trenutka u kojem ima pravo obustaviti pružanje usluge ima instrument osiguranja plaćanja koji može pokriti potraživanja za ukupni vremenski period u kojem je HT operatoru pružao uslugu do trenutka obustave usluge/raskida ugovora.

Slijedom toga, u obzir dolazi iznos instrumenta osiguranja plaćanja određivati na temelju procijenjenog prosječnog iznosa računa za usluge u razdoblju od 5 mjeseci.

Ad. 1.15.

Iz obrazloženja prijedloga odluke HAKOM-a nije posve razvidno iz kojih razloga HAKOM predlaže izmijeniti predmetnu odredbu članka 4.4. Standardne ponude. Naime, Standardnom ponudom je predviđeno da je HT ovlašten pokrenuti postupak naplate potraživanja ukoliko operator ne podmiri bilo koje dospjelo i nesporno dugovanje u roku od 60 dana od dana zaprimanja pisane opomene. Dakle, propisan je preduvjet koji mora biti ispunjen da bi HT bio ovlašten pokrenuti postupak naplate potraživanja iz instrumenata osiguranja plaćanja. Međutim, iz istoga ne proizlazi zabrana da se nakon što su se ispunili preduvjeti za pokretanje predmetnog postupka, u njemu zaista naplate sva dugovanja koja su dospjela do tog trenutka. Naime, operator je dužan svoja dugovanja podmirivati u rokovima dospjeća, slijedom čega bi HT morao imati mogućnost, prilikom podnošenja instrumenta osiguranja plaćanja na naplatu, nakon što je u odnosu na pojedina dugovanja prošlo čak 60 dana od zaprimanja pisane opomene po isteku roka dospjeća, naplatiti sva dugovanja za koja je prošao rok u kojem ih je operator bio dužan podmiriti, odnosno rok dospjeća.

Ad. 1.18.

Skrećemo pažnju na pogrešku u predloženoj izmjeni odredbe četvrte crtice 6. stavka članka 4.4. Standardne ponude, a budući da je omaškom unesen i dio „za aktivaciju neke druge veleprodajne usluge“.

Ad. 1.19., 1.24.

Nepostojanje pretplatničkog odnosa između krajnjeg korisnika i HT-a nije odlučno za procjenu dopuštenosti slanja HT-u od strane operatora podataka o krajnjem korisniku. Odlučna je činjenica da je isto za operatora korisnika nužno kako bi operator pružio pravovremenu i kvalitetnu uslugu svojim krajnjim korisnicima, a što je ovdje slučaj. Naime, člankom 7. stavak 1. točka 4. Zakona o zaštiti osobnih podataka u bitnom je određeno da se *osobni podaci smiju prikupljati i dalje obrađivati u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojem je ispitanik stranka*. Slijedom navedenog, slanjem (nužnih) predmetnih podataka HT-u, operator korisnik ne bi kršio spomenuti zakon. Naravno, isto sukladno spomenutom Zakonu o zaštiti osobnih podataka zahtjeva određene predradnje na strani operatora korisnika. Pri tome poglavito mislimo na prilagodbu općih uvjeta poslovanja operatora kako bi krajnji korisnici dobili sve potrebne obavijesti vezano uz obradu njihovih osobnih podataka te na sklapanje odgovarajućeg ugovora s HT-om kojim bi HT jamčio operatoru odgovarajuću zaštitu podataka njegovih krajnjih korisnika.

U tom smislu, predmetna odredba Standardne ponude sama po sebi ne znači povredu propisa o zaštiti osobnih podataka, kao niti kršenje općih uvjeta poslovanja operatora. Također, ovdje se ne radi niti o kršenju poslovne tajne operatora iz razloga što operator dobrovoljno, a radi realizacije usluga svojim krajnjim korisnicima, dostavlja podatke HT-u.

Nastavno na prethodno navedeno, u nastavku primjerice iznosimo slučajeve u kojima je HT-u, u svrhu ispunjavanja svojih obveza iz Standardne ponude, nužno imati ažurirane podatke o krajnjem korisniku.

- Administrativna obrada veleprodajnih zahtjeva na broju korisnika kojem operator pruža maloprodajnu uslugu temeljem usluge najma korisničke linije

Svaki zahtjev operatora za realizaciju usluge najma korisničke linije na određenom telefonskom broju krajnjeg korisnika koji se nalazi u HT-ovoj mreži prolazi administrativnu provjeru koja uključuje provjeru osobne dokumentacije samog krajnjeg korisnika koji želi realizaciju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži kod operatora korisnika temeljem usluge najma korisničke linije i usporedbu dostavljene dokumentacije sa podacima o krajnjem korisniku koji je u HT-ovim sustavima evidentiran kao nositelj korisničke linije.

Ukoliko se podaci iz od strane operatora dostavljene osobne dokumentacije ne slažu s podacima o krajnjem korisniku u HT-ovim sustavima, takav zahtjev će HT morati odbiti s razlogom "zahtjev nije predao vlasnik linije", odnosno iz razloga što je zahtjev podnijela neovlaštena osoba, a sukladno pravilima za administrativnu obradu veleprodajnih zahtjeva. Ukoliko se podaci sa zahtjeva i podaci u HT-ovim sustavima slažu u dijelu nositelja korisničke linije, zahtjev za uslugu najma korisničke linije će se realizirati ukoliko nema drugih prepreka za realizaciju u administrativnoj provjeri.

Primjerice, ukoliko je zahtjev za uslugu najma korisničke linije realiziran u odnosu na određenog operatora te se naknadno dogodi promjena u odnosu na nositelja korisničke linije vezano za koju promjenu HT ne dobije informaciju, bilo koji slijedeći zahtjev od strane trećeg operatora za realizaciju zahtjeva za najam korisničke linije će u administrativnoj provjeri prema osobnoj dokumentaciji i podacima sa zahtjeva za realizaciju usluge najma korisničke linije biti odbijen s razlogom "zahtjev nije predao vlasnik linije" jer će u HT-ovim sustavima biti evidentiran krivi (stari) naziv/ime i prezime krajnjeg korisnika. Isto će se ujedno dogoditi ukoliko bilo koji operator podnese zahtjev za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, prijenos broja ili za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa za krajnjeg korisnika koji je na usluzi najma korisničke linije, a u odnosu na kojeg se u međuvremenu dogodila promjena u osobnim podacima krajnjeg korisnika. Budući da HT neće imati evidentiranu promjenu u svojim sustavima jer podaci o krajnjem korisniku sa zahtjeva operatora i podaci u HT-ovim sustavima neće biti usklađeni, dolaziti će do odbijanja podnesenog zahtjeva za veleprodajnu uslugu zbog toga što je isti podnesen na temelju zahtjeva krajnjeg korisnika koji nije nositelj predmetne korisničke linije.

- Održavanje korisničke linije krajnjeg korisnika kojem operator pruža maloprodajnu uslugu temeljem usluge najma korisničke linije

Nakon realizacije zahtjeva za uslugu najma korisničke linije, HT više nema pretplatnički odnos sa krajnjim korisnikom za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži, no predmetni se krajnji korisnik i dalje nalazi u mreži HT-a te HT u odnosu na tog krajnjeg korisnika nastavlja obavljati niz aktivnosti na zahtjev operatora korisnika. Budući da HT za krajnjeg korisnika koji se nalazi na usluzi najma korisničke linije ima obvezu otklanjati smetnje na zahtjev operatora korisnika pod istim uvjetima kao i kod HT-ovog korisnika, ukoliko HT od operatora korisnika nema podatak o krajnjem korisniku kojemu se smetnja treba otkloniti, pri čemu se podrazumijeva odlazak kod krajnjeg korisnika radi otklona smetnje, HT neće biti u mogućnosti otkloniti smetnju kod krajnjeg korisnika ukoliko isti ne postoji na adresi instalacije jer je u međuvremenu došlo do promjene nositelja korisničke linije o kojoj HT nije bio obaviješten.

Nadalje, ukoliko operator korisnik podnese zahtjev za, primjerice, promjenu tehnologije priključka ili preseljenje priključka, HT nužno treba imati podatke o krajnjem korisniku, i to podatke koji će biti ažurirani, a radi uspješne realizacije zahtjeva operatora na adresi instalacije korisnika. Naime, ukoliko se, primjerice, radi o korisniku koji živi u stambenoj zgradi, a HT nema ispravan podatak o imenu i prezimenu/nazivu krajnjeg korisnika, HT-ov tehničar neće biti u mogućnosti detektirati krajnjeg korisnika, odnosno korisničku liniju na kojoj je potrebno izvršiti određenu aktivnost.

- Razlike u cijenama usluge najma korisničke linije ovisno o segmentu krajnjih korisnika

Operatoru korisniku se naplaćuje mjesečna naknada za uslugu najma korisničke linije i naknade za dodatne usluge, ovisno o tome radi li se o poslovnom ili privatnom korisniku. Ukoliko se kod operatora korisnika dogodi promjena na način da krajnji korisnik prenese svoj pretplatnički odnos na drugog krajnjeg korisnika koji se po segmentu razlikuje od prvotnog korisnika (npr. sa privatnog na poslovnog krajnjeg korisnika), a operator o ovoj promjeni ne obavijesti HT, HT neće biti u mogućnosti istu promjenu evidentirati u svojim sustavima. U tom slučaju će HT nastaviti operatoru obračunavati naknade za uslugu najma korisničke linije koja nije u skladu sa promjenom segmenta korisnika koja je izvršena kod operatora korisnika. Navedeno može biti kako na štetu HT-a, tako i na štetu operatora korisnika.

Informacija o krajnjem korisniku je također neophodna za pravilnu naplatu mjesečne naknade za uslugu najma korisničke linije kod druge i treće linije istog korisnika. Naime, s obzirom da je Standardnom ponudom predviđena niža mjesečna naknada za uslugu najma korisničke linije ukoliko se radi o drugoj i trećoj liniji istog korisnika, nužno je da HT u svako vrijeme ima ažurirane podatke o krajnjem korisniku na svakoj korisničkoj liniji. U protivnom, ukoliko HT ne bude imao ispravan podatak o krajnjem korisniku, HT neće moći dodijeliti operatoru popust za drugu i treću liniju predmetnog korisnika, a budući da će, prema HT-ovm podacima, zahtjevi za aktivaciju usluge najma korisničke linije na drugoj i trećoj liniji možebitno glasiti na drugog krajnjeg korisnika a ne na onog kojeg HT ima navedenog u svojim sustavima.

Vezano uz prijedlog izmjene pod Ad. 1.24., skrećemo pažnju da kroz isti HAKOM potvrđuje nužnost dostave preslike osobne iskaznice krajnjeg korisnika prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu najma korisničke linije/uslugu predodabira operatora te u tom smislu, i nužnost navođenja osobnih podataka o krajnjem korisniku u samom zahtjevu (ime i prezime/naziv itd.). Slijedom toga, nije jasno kako bi HT bio u mogućnosti kvalitetno obrađivati pristigle zahtjeve operatora za uslugom najma korisničke linije u dijelu verifikacije krajnjeg korisnika čiji su podaci na podnesenom zahtjevu za najam korisničke linije i krajnjeg korisnika kojeg HT ima u svojim sustavima evidentiranog u odnosu na predmetni telefonski broj (a koje je HT dobio od postojećeg operatora koji tom korisniku pruža uslugu temeljem usluge najma korisničke linije), ukoliko od postojećeg operatora neće dobivati ažurirane podatke o krajnjem korisniku.

Ad. 1.20.

HT je stajališta da je operator dužan, prilikom ugovaranja usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži s krajnjim korisnikom, istoga informirati o svim posljedicama sklapanja ugovora o pristupu javnoj

komunikacijskoj mreži sa predmetnim operatorom. U tom smislu, smatramo da je u interesu zaštite krajnjih korisnika i njihove potpune informiranosti nužno zadržati ovu odredbu u Standardnoj ponudi, uz izmjenu na način da je operator *dužan informirati korisnika o uslugama koje drugi operatori nastavljaju pružati istim korisnicima*. Naime, ukoliko korisnici od operatora ne budu dobivali ovu informaciju, moguće je njihovo dovođenje u zabludu da sklapanjem predmetnog ugovora sa određenim operatorom ujedno raskidaju sve postojeće ugovore o širokopojsnim uslugama koje na istoj korisničkoj liniji imaju sa nekim drugim operatorom. Budući da takva situacija otvara mogućnost nezadovoljstva korisnika i generiranja korisničkih prigovora, smatramo nužnim takve situacije prevenirati.

Ad. 1.32., 1.33.

Iz obrazloženja prijedloga odluke HAKOM-a nije posve jasno iz kojih razloga HAKOM predlaže iz zahtjeva za preseljenje korisničke linije izostaviti potpis krajnjeg korisnika kao i njegovu suglasnost da se predmetni zahtjev smatra zahtjevom za preseljenje svih drugih usluga realiziranih po istoj korisničkoj liniji. Naime, kod preseljenja korisničke linije krajnji korisnik svom operatoru podnosi zahtjev za preseljenje, a HT predmetni zahtjev realizira. U tom smislu, ovdje krajnji korisnik ne potpisuje nikakve dodatne izjave, budući da ne mijenja svog operatora već samo lokaciju na kojoj mu postojeći operator pruža uslugu. Slijedom navedenog, smatramo nužnim na predmetnom zahtjevu ostaviti potpis krajnjeg korisnika. Ujedno, krajnji korisnik kojemu operator pruža uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži može bitno na istoj korisničkoj liniji ima realizirane i druge usluge. Tako je, primjerice, moguće da takvom krajnjem korisniku drugi operator pruža širokopojsnu uslugu ADSL-a ili IPTV-a. U tom slučaju, preseljenje korisničke linije bez suglasnosti korisnika za preseljenjem i ostalih usluga koje na istoj liniji postoje značilo bi uspostavu novog procesa kako bi drugi operator koji korisniku pruža usluge na istoj korisničkoj liniji prilikom takvih situacija krajnjeg korisnika kontaktirao u svrhu njegove odluke želi li (i) preseljenje i ostalih usluga na korisničkoj liniji ili (ii) ugovaranje samostalnih usluga ADSL-a/IPTV-a. Slijedom toga, smatramo da je u interesu jednostavnosti postupka kao i u interesu zaštite interesa krajnjeg korisnika potrebno predvidjeti njegovu suglasnost da se u slučaju preseljenja sve ostale usluge koje su realizirane na istoj korisničkoj liniji također sele.

Točka II. izreke prijedloga odluke

Budući da je za implementaciju promjena koje su sadržane u prijedlogu odluke HAKOM-a potrebno specificirati nove procese za obradu zahtjeva za uslugu najma korisničke linije i promjene na istoj usluzi, potom isto uskladiti s IT-em (15 dana), dostaviti novu specifikaciju za B2B servise ostalim operatorima, prilagoditi B2B servise na strani HT-a i na strani operatora (30 dana – HT i operatori moraju razviti te zatim testirati svaki na svojoj strani sučelje za rad) te nakon toga provesti zajedničko testiranje B2B servisa između HT-a i operatora (30 dana) smatramo da je potrebno u odluci specificirati rok za implementaciju izmijenjene Standardne ponude na sljedeći način:

«Obavezuje se HT u roku 8 dana od primitka odluke, javno objaviti Standardnu ponudu s ugrađenim izmjenama iz točke 1. ove odluke te roku od 15 dana od dana objave Standardne ponude, svim operatorima korisnicima dostaviti tehničku dokumentaciju za izmjene B2B sučelja. Obavezuju se HT i operatori korisnici Standardne ponude 30 dana po dostavi tehničke dokumentacije implementirati predmetne promjene na testne okoline te u roku od narednih 30 dana obaviti testiranje. Obavezuju se HT i operatori korisnici Standardne ponude da na zajednički dogovoreni datum promjene iz točke 1. ove odluke stave na produkciju.»

Skrećemo ujedno pažnju da u slučaju konačne odluke koja će biti znatno drugačija od prijedloga koji je na javnoj raspravi, smatramo nužnim dodatne konzultacije između HAKOM-a i operatora u svrhu definiranja rokova implementacije definiranih izmjena u procesima.

- II. Dodatno, u sklopu otvorene javne rasprave o izmjenama Standardne ponude, HT ovim putem iznosi dodatne prijedloge izmjena Standarde ponude sa obrazloženjima kako slijedi.

1. Definiranje naknade za aktivaciju usluge najma korisničke linije

Predlažemo u Dodatku 3. naslova „Cjenik WLR-a“ dodati stavku:

„Jednokratna naknada za aktivaciju WLR-a, po korisničkoj liniji - 36,89 kn (bez PDV-a)“.

Obrazloženje

Obvezom transparentnosti koja je HT-u određena odlukom HAKOM-a od 6. travnja 2011. godine o analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike (klasa: UP/I-344-01/10-01/456, ur.br: 376-11-11-25; dalje: Odluka o analizi tržišta pristupa), predviđeno je da „HT mora nadopuniti postojeću standardnu ponudu međupovezivanja ili objaviti novu standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije na temelju koje ostali operatori mogu ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji ... i na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge...“ (str. 64., 2. odjeljak, 1. točka Odluke o analizi tržišta pristupa).

Iz navedene obveze proizlazi da je HT, sukladno Odluci o analizi tržišta pristupa, ovlašten Standardnom ponudom definirati obvezu operatora korisnika snositi sve one troškove koji su nedvojbeno nužni za pružanje usluge najma korisničke linije. Naime, HT je dužan na veleprodajnoj razini omogućiti operatorima najam korisničkih linija njihovih korisnika usluge predodabira operatora, međutim, HT nije niti može biti dužan snositi troškove realizacije predmetne usluge za operatora korisnika, već iste troškove treba snositi sam operator. Nastavno na navedeno, HT predlaže za aktivaciju usluge najma korisničke linije definirati naknadu u iznosu od 36,89 kn (bez PDV-a), a budući da HT mora biti u mogućnosti trošak koji ima za aktivaciju usluge najma korisničke linije naplatiti od operatora koji predmetnu uslugu zahtijeva na pojedinoj korisničkoj liniji.

U tom smislu, skrećemo pažnju na pregled cijena usluge najma korisničke linije u Europi za lipanj 2011. godine organizacije „Cullen International“², a iz kojeg pregleda proizlazi da sve države Europske unije, izuzev Cipra, imaju definiranu naknadu za aktivaciju usluge najma korisničke na korisničkoj liniji, a pojedine uz istu imaju predviđenu i obvezu plaćanja dodatne naknade za uspostavu usluge najma korisničke linije koja se plaća po korisniku, broju korisnika ili operatoru. Ujedno, imajući u vidu iznose naknada za aktivaciju usluge najma korisničke linije u predmetnim državama, proizlazi da je prosječni iznos predmetne naknade preko 150 kn, odnosno 22,77 eura. Iz navedenog jasno proizlazi da je aktivacija usluge najma korisničke linije aktivnost koja i u drugim državama stvara znatne troškove, a koje ne bi trebao snositi operator koji pruža uslugu najma korisničke linije. Imajući u vidu prednje navedeno, razvidno je da je sukladno Odluci o analizi tržišta pristupa HT ovlašten naplatiti trošak koji HT ima za aktivaciju usluge najma korisničke linije te da je isto ujedno praksa u glavnini europskih država, a slijedom čega predlažemo izmijeniti Standardnu ponudu kako je navedeno.

2. Uvođenje roka za aktivaciju usluge najma korisničke linije

Predlažemo u članku 1.4.2. stavak 8. izmijeniti prvu rečenicu na način da ista glasi:

„T-Com je obvezan po primitku obavijesti Operatora korisnika kojom prihvaća ponudu T-Coma i na temelju sklopljenog ugovora o CPS profilu „svi pozivi“, omogućiti WLR na predmetnoj korisničkoj liniji i aktivirati sve dodatne usluge u roku od 5 dana od dana primitka obavijesti Operatora korisnika.“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa definirano je da je HT obvezan odgovoriti na zahtjev za uslugu najma korisničke linije u roku od 3 dana te u roku od 5 dana od zaprimanja zahtjeva ponuditi sklapanje ugovora operatoru (str. 60., 7. odjeljak Odluke o analizi tržišta pristupa).

² <http://www.cullen-international.com/report/5957>; <http://www.cullen-international.com/report/5910>

Navedenom odlukom nije definirano u kojem je roku nakon sklapanja ugovora o najmu korisničke linije HT dužan realizirati uslugu. S obzirom da tek trenutkom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije za pojedinu korisničku liniju, odnosno prihvatom HT-ove ponude od strane operatora, nastaje obveza HT-a aktivirati uslugu najma korisničke linije na korisničkoj liniji, nužno je propisati određeni rok koji će uslijediti nakon sklapanja ugovora, a u kojem će roku HT imati dovoljno vremena za aktivaciju usluge.

Dodatno, imajući u vidu da je za aktivaciju usluge predodabira operatora uspostavljen rok od 5 dana, budući da su usluga najma korisničke linije i usluga predodabira operatora komplementarne usluge odnosno usluge koje će se za nove korisnike aktivirati istovremeno, opravdano je za obje usluge predvidjeti isti rok za aktivaciju, odnosno omogućavanje obje usluge. U svakom slučaju, budući da je u svim veleprodajnim ponudama predviđen određeni rok za aktivaciju veleprodajnih usluga, te s obzirom da je razvidno da se i postupak aktivacije usluge najma korisničke linije sastoji od niza radnji, a poglavito imajući u vidu dodatne radnje koje će postati obveza po završetku predmetne javne rasprave (primjerice, aktivacija novih dodatnih usluga zajedno sa aktivacijom usluge najma korisničke linije), smatramo da sve navedene aktivnosti kod aktivacije usluge najma korisničke linije nije moguće realizirati "odmah", odnosno bez ostavljanja određenog roka. U tom smislu predlažemo izmijeniti Standardnu ponudu na način da se kao rok za omogućavanje usluge najma korisničke linije predvidi rok od 5 dana od primitka obavijesti operatora da je HT-ova ponuda za sklapanje ugovora prihvaćena.

3. Definiranje obveze dostave planova od strane operatora

Predlažemo u članku 1.4.1. stavak 1. dodati točku d) koja glasi:

„predviđanje količine zahtjeva za uslugama iz Standardne ponude sukladno Dodatku 1 Standardne ponude.“

te dodati novi Dodatak 1 naslova „Planiranje, narudžba i testiranje“.

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa predviđeno je da „HT mora nadopuniti postojeću standardnu ponudu međupovezivanja ili objaviti novu standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije...“ (str. 64., 2. odjeljak, 1. točka Odluke o analizi tržišta pristupa). Dakle, HAKOM je, određujući HT-u obvezu transparentnosti, predvidio kako se ista može ispuniti nadopunom postojeće *Standardne ponude za usluge međupovezivanja Hrvatskog Telekom d.d.* (dalje u tekstu: RIO) ili objavom samostalne ponude.

Sukladno članku 5. Pravilnika o standardnim ponudama (NN 37/09), sastavni dio standardne ponude za usluge međupovezivanja mora biti i poglavlje „Planiranje, narudžba i testiranje“. U tom smislu, a budući da Pravilnik o standardnim ponudama ne predviđa zasebnu strukturu standardne ponude objavljenje na temelju analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, proizlazi da bi Standardna ponuda nužno trebala pratiti propisanu strukturu RIO-a. Dakle, i Standardna ponuda nužno bi morala sadržavati poglavlje o planiranju, a s obzirom da bi ispunjenjem obveze transparentnosti nadopunom postojećeg RIO-a uvjetima za uslugu najma korisničke linije, obveza dostave planova za uslugu najma korisničke linije nužno proizlazila iz postojećeg teksta RIO-a temeljenom na spomenutom pravilniku.

Dodatno, i *Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*, sukladno članku 6. spomenutog pravilnika, također sadrži poglavlje naslova „Postupci planiranja“.

Naime, predvidjeti u standardnoj ponudi obvezu operatora korisnika za dostavom planova za uslugama nužno je radi omogućavanja pružatelju usluga temeljem standardne ponude (HT-u) da planira nužne resurse i kapacitete kako bi realizacija planiranih usluga bila omogućena sukladno obvezama iz standardne ponude. Upravo je navedeno razlog postojanja navedenog poglavlja u ostalim standardnim ponudama HT-a i razlog propisivanja istog kroz Pravilnik o standardnim ponudama. Slijedom ovog, ista bi obveza trebala postojati i u Standardnoj ponudi.

Ujedno, sukladno Standardnoj ponudi, kao i određenim drugim HT-ovim standardnim ponudama, operator je prilikom sklapanja okvirnog ugovora dužan HT-u dostaviti instrument osiguranja plaćanja. Budući da u ovom slučaju još ne postoje realizirane usluge najma korisničke linije, iznos instrumenta osiguranja plaćanja se, sukladno članku 4.2., stavku 2. Standardne ponude, određuje temeljem prosječnog iznosa računa planiranih usluga iz Standardne ponude. Ukoliko ne postoji obveza operatora dostaviti HT-u planove za uslugama iz Standardne ponude, način izračuna iznosa instrumenta osiguranja plaćanja kojeg je operator dužan dostaviti je upitan i otvara prostor za nastanak pravne nesigurnosti i sporova.

4. Postojanje dospjelih i nepodmirenih dugovanja prema RIO-u i/ili Standardnoj ponudi predvidjeti kao razlog za odbijanje sklapanja okvirnog ugovora i ugovora o najmu pojedine korisničke linije

Predložemo u članku 1.4.3. izmijeniti prvu alineju tako da glasi:

„Operator korisnik u trenutku podnošenja Zahtjeva za sklapanje ugovora ima dospjelih i neosporenih dugovanja za usluge koje mu je T-Com pružio temeljem ove Standardne ponude i/ili Standardne ponude T-Coma za usluge međupovezivanja.“

te u članku 1.4.4. izmijeniti desetu alineju tako da glasi:

„Operator korisnik u trenutku podnošenja Zahtjeva za najam korisničke linije ima dospjelih i neosporenih dugovanja za usluge koje mu je T-Com pružio temeljem ove Standardne ponude i/ili Standardne ponude T-Coma za usluge međupovezivanja.“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa predviđeno je da „HT mora nadopuniti postojeću standardnu ponudu međupovezivanja ili objaviti novu standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije...“ (str. 64., 2. odjeljak, 1. točka Odluke o analizi tržišta pristupa). Dakle, HAKOM je, određujući HT-u obvezu transparentnosti, predvidio kako se ista može ispuniti nadopunom postojećeg RIO-a ili objavom samostalne ponude. Navedeno je propisano na ovaj način budući da je usluga najma korisničke linije nadopuna usluge predodabira operatora koja je definirana RIO-om. Drugim riječima, nužno je da operator s HT-om ima ugovorene usluge međupovezivanja, odnosno uslugu predodabira operatora da bi mogao, temeljem Standardne ponude, ugovoriti uslugu najma korisničke linije.

Budući da su usluga predodabira operatora i usluga najma korisničke linije komplementarne, odnosno usluga najma korisničke linije nadovezuje se na uslugu predodabira operatora, logično je ove dvije usluge kod usluge najma korisničke linije promatrati zajedno.

U tom smislu, da bi operator ugovorio uslugu najma korisničke linije za svoje korisnike, nužno je da istim korisnicima već pruža uslugu predodabira operatora. Međutim, ukoliko taj operator po osnovi RIO-a, a temeljem kojeg svojim korisnicima pruža uslugu predodabira operatora, ima prema HT-u dugovanja koja su nesporna a koja nisu podmirena po roku dospijeca, nužno je HT-u kao vjerovniku omogućiti pravo na zaštitu od povećanja opsega dugovanja istog operatora po osnovi komplementarne usluge najma korisničke linije. Naime, ukoliko dužnik (operator) nije u stanju u rokovima podmirivati svoja dugovanja po osnovi usluge predodabira operatora, tada isti ne bi smio biti ovlašten od vjerovnika (HT-a) zahtijevati nove usluge koje će ista dugovanja povećati.

Ujedno, a neovisno o dugovanjima operatora po osnovi RIO-a, da bi se operatoru omogućilo ugovaranje i realizacija usluge najma korisničke linije, kroz (i) sklapanje okvirnog ugovora o usluzi najma korisničke linije i (ii) sklapanje ugovora o najmu pojedine korisničke linije, nužno je da isti operator po osnovi usluge najma korisničke linije nema dospjelih i nespornih dugovanja prema HT-u. Naime, HT-u je nužno omogućiti da zaštiti svoje legitimne interese, odnosno onemogućiti povećanje svoje financijske izloženosti kroz omogućavanje novih usluga u odnosu na dužnike koji za iste usluge već imaju nepodmirenih dugovanja.

Slijedom navedenog, HT kao vjerovnik bi morao imati mogućnost zaštititi se od povećanja rizika svog poslovanja, odnosno onemogućiti ugovaranje usluge najma korisničke linije za operatore koji imaju dospjela i nesporna dugovanja temeljem usluge najma korisničke linije i/ili usluga koje su nužne za pružanje usluge najma korisničke linije.

Dodatno, operator kao dužnik je HT-u kao vjerovniku obavezan podmirivati dugovanja u rokovima dospijeća. Slijedom toga, ukoliko dužnik (operator) krši svoje obveze i nalazi se u zakašnjenju sa podmirivanjem svojih obveza, tada isto treba biti osnova za onemogućavanje dodatnog povećanja financijske izloženosti HT-a. U tom smislu, smatramo neutemeljenim mogućnost HT-a odbiti sklapanje okvirnog ugovora i/ili ugovora o najmu korisničke linije vezivati uz protek roka od čak 60 dana po isteku roka dospijeća.

5. Definiranje roka od 15 dana za aktivaciju instrumenata osiguranja plaćanja

Predlažemo u članku 4.1. izmijeniti točku f) tako da ista glasi:

„T-Com je ovlašten pokrenuti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja i/ili obustaviti prihvaćanja zahtjeva Operatora korisnika za novim uslugama iz Standardne ponude, ako Operator korisnik ne podmiri bilo koje dospjelo i nesporno dugovanje prema T-Comu na osnovu korištenja usluga iz ove Standardne ponude u roku od 15 dana od zaprimanja pisane opomene.“

te u članku 4.2., u 4. odjeljku izmijeniti prvi dio prve rečenice tako da isti glasi:

„U slučaju da operator korisnike ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja po isteku 15 dana od zaprimanja pisane opomene...“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa propisano je da „HT može privremeno obustaviti pružanje usluge tek ukoliko operator korisnik ne podmiri bilo koji dugovani i nesporni račun za usluge koje proizlaze iz ove standardne ponude u roku od 60 dana od zaprimanja pisane opomene.“ (str. 65., 2. odjeljak, 3. točka Odluke o analizi tržišta pristupa).

Navedena odluka ni u jednom svojem dijelu ne propisuje rok nakon kojeg je HT ovlašten aktivirati instrumente osiguranja plaćanja. Naime, aktivacija instrumenta osiguranja plaćanja je postupak pomoću kojeg vjerovnik naplaćuje svoja potraživanja koja mu nisu plaćena po roku dospijeća. Na ovaj način vjerovniku se omogućuje pribaviti dužna sredstva nakon što je dužnik prekršio svoju obvezu podmiriti dugovanje u predviđenom roku (30 dana od dana izdavanja računa). U tom smislu, aktivacija instrumenata osiguranja plaćanja je postupak koji se vremenski ne podudara sa postupkom privremene obustave pružanja usluga (budući da uvijek prethodi tom postupku) slijedom čega je nužno predvidjeti mogućnost primjene tog postupka prije trenutka privremene obustave pružanja usluge i neovisno o tom trenutku.

Naime, privremena obustava pružanja usluge je najotegotnija mjera za operatora koju HT kao vjerovnik može primijeniti kao posljednje sredstvo. Međutim, aktivacija instrumenata osiguranja plaćanja je mjera čija je jedina svrha naplatiti dugovanja koja nisu podmirena u roku i nije nužno da nakon naplate predmetnih dugovanja odmah uslijedi obustava pružanja usluge. Štoviše, upravo je svrha posjedovanja instrumenata osiguranja plaćanja da se osigura plaćanje dužnika, odnosno naplate njegovih dugova i ova tematika je u tom smislu nevezana i neovisna od tematike privremene obustave pružanja usluge koja cilja na prestanak isporuke usluge od strane vjerovnika i prestanak nastanka potraživanja prema dužniku.

Ujedno, jednako kao što je aktivacija instrumenata osiguranja plaćanja manje otegotna mjera od privremene obustave pružanja usluge, tako u kategoriju manje otegotnih mjera također spada i obustava prihvaćanja zahtjeva operatora za novim uslugama iz Standardne ponude, slijedom čega bi i ova mjera trebala biti na raspolaganju vjerovniku prije primjene najotegotnije mjere (obustave

postojećih usluga). U tom smislu, smatramo da bi HT kao vjerovnik trebao imati mogućnost, u slučaju nepodmirivanja obveza od strane operatora u rokovima dospijea, zastati sa isporučivanjem novih usluga iz Standardne ponude kako bi se onemogućilo dodatno povećavanje obveza na strani predmetnog operatora.

6. Odobravanje popusta na iznos mjesečne naknade za uslugu najma korisničke linije za privatni POTS ovisno o stvarno iskorištenom broju minuta od maksimalno 60

Predlažemo u Dodatku 3. „Cjenik WLR-a“ izmijeniti napomenu uz * ispod prve tablice tako da glasi:

„Na navedenu mjesečnu naknadu Operatoru korisniku se može odobriti dodatni popust od 8,47% ovisno o broju minuta, od maksimalno 60, koje su originirane i terminirane u T-Com mreži.“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa predviđeno je da „Ukoliko HT u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, na maloprodajnoj razini privatnim korisnicima omogući ugovaranje paketa koji uz uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji putem POTS priključka, uključuje i određene pogodnosti (neovisno o tome izražavaju li se pogodnosti u obliku telefonskog prometa ili u novčanim iznosima) i to po cijeni koja je manja od zbroja cijena samostalne usluge pristupa i uključenih pogodnosti u obliku telefonskog prometa, HT je obavezan postotak X u iznosu od 15% uvećati za dodatnim postotak koji će operatoru korisniku na veleprodajnoj razini omogućiti repliciranje maloprodajnih pogodnosti iz spomenutog korisničkog paketa HT-a“ (str. 69, 2. odjeljak Odluke o analizi tržišta pristupa).

Budući da HT-ov korisnički paket Super 60 daje HT-ovim korisnicima mogućnost ostvarivanja 60 besplatnih minuta, jedini način replikacije ove pogodnosti na veleprodajnoj razini je omogućiti operatoru da svojim korisnicima također ponudi mogućnost ostvarivanja maksimalno 60 besplatnih minuta.

Međutim, nužno je uzeti u obzir isključivo minute koje je korisnik ostvario, budući da i HT-ov krajnji korisnik u sklopu korisničkog paketa Super 60 ostvaruje pogodnost isključivo ako iskoristi besplatne minute stavljene mu na raspolaganje te pogodnost ostvaruje samo u onom opsegu u kojem ju je iskoristio. Drugim riječima, HT-ov korisnik može, ali ne mora iskoristiti pogodnost koja mu se stavlja na raspolaganje, te neovisno o tome uvijek plaća isti iznos mjesečne naknade (60kn).

Slijedom navedenog, da bi se operatoru korisniku usluge najma korisničke linije omogućila *replikacija maloprodajnih pogodnosti*, nužno je operatoru omogućiti bonus upravo u onom iznosu koji će odgovarati broju iskorištenih minuta svakog pojedinog krajnjeg korisnika, odnosno nužno je bonus omogućiti isključivo ukoliko krajnji korisnik operatora ponudenu pogodnost iskoristi. Na ovaj način, pogodnost koju HT omogućava svojim krajnjim korisnicima, na dosljedan se način replicira na veleprodajnoj razini. Slijedom navedenog, predlažemo Standardnu ponudu izmijeniti kako je navedeno.

7. Definiranje nužnosti pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika za raskid ugovora s HT-om kao preduvjeta za sklapanje ugovora o najmu pojedine korisničke linije

Predlažemo u članku 1.4.2.:

- u prvom odjeljku brisati drugu rečenicu,
- u drugom odjeljku brisati prvi dio rečenice koji glasi:

„Za korisnike koji su uslugu predodabira operatora ugovorili nakon 1. srpnja 2011. godine u svrhu najma korisničke linije“,

- brisati treći odjeljak.

Obrazloženje

Odluka o analizi tržišta pristupa ne pravi razliku između krajnjih korisnika koji su uslugu predodabira operatora ugovorili prije 1. srpnja 2011. godine i nakon tog datuma. U tom smislu smatramo nužnim u Standardnoj ponudi predvidjeti jednak postupak za sve korisnike neovisno o trenutku ugovaranja usluge predodabira operatora, odnosno za sve korisnike predvidjeti postupak kakav je predviđen važećim propisima, a to je zahtjev za raskid ugovora sa postojećim operatorom u pisanom obliku.

Kao što je HT već iznosio u svojim podnescima upućenim HAKOM-u 12. svibnja 2011. godine (oznaka JOP 12217687 PŠ/IC) i 1. lipnja 2011. godine (oznaka JOP 12408306 PŠ), sukladno važećim prisilnim propisima, ugovor između operatora i krajnjeg korisnika raskida se isključivo pisanim putem. Budući da se i sam nadzornik HAKOM-a svojim djelomičnim rješenjem od 6. srpnja 2011. godine (klasa: UP/I-344-07/11-01/31, ur.br: 376-09/ŽK-11-1 (IM)) složio sa stavom HT-a kako je pisani zahtjev za sklapanje ugovora o pristupu mreži sa predodabranim operatorom nužan preduvjet za ugovaranje usluge najma korisničke linije u odnosu na korisnike koji su uslugu predodabira operatora ugovorili nakon 1. srpnja 2011. godine, ne postoji razlog niti pravna osnova za različito tretiranje korisnika koji su uslugu predodabira operatora ugovorili prije 1. srpnja 2011. godine.

Slijedom navedenog, definiranje automatskog raskidanja ugovora o pristupu mreži u slučaju ugovaranja usluge najma korisničke linije protivno je prisilnim propisima, te ujedno presumira volju krajnjeg korisnika i može bitno ugrožava njegove interese. Ujedno, navedeno je različito od prakse kakva je provedena u drugim europskim državama, kao što su Portugal, Nizozemska i Italija. Imajući u vidu sve navedeno, smatramo nužnim uskladiti Standardnu ponudu na način kako je navedeno.

8. Definiranje obveze operatora plaćati mjesečnu naknadu za uslugu najma korisničke linije za vrijeme privremene obustave pružanja usluge na zahtjev operatora

Predlažemo u članku 3. dodati rečenicu koja glasi:

„Za vrijeme privremene obustave pružanja usluga iz ove Standardne ponude na zahtjev Operatora korisnika, Operator korisnik ostaje u obvezi T-Comu plaćati naknade sukladno WLR cjeniku.“

Obrazloženje

Sukladno članku 16. stavak 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08, 51/11), za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne telekomunikacijske opreme na zahtjev pretplatnika operator je dužan osigurati da pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

Dakle, krajnji korisnici u navedenom slučaju ne plaćaju svom operatoru mjesečnu naknadu za pristup mreži zato što je tako propisano prisilnim propisom. Međutim, navedeno ne znači da za vrijeme privremenog isključenja ne postoji trošak usluge pristupa mreži na strani operatora koji uslugu pruža. Štoviše, taj trošak postoji budući da privremeno isključenje faktično znači da operator i dalje koristi HT-ove resurse, a s obzirom da korisnička linije nije slobodna već je zauzeta od strane operatora.

Slijedom navedenog, svaki operator snosi trošak pristupa mreži za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev svojih korisnika. Budući da korisnici koji su na CPS-u i WLR-u nisu više HT-ovi korisnici, HT ne bi smio biti dužan snositi trošak njihovog pristupa mreži za vrijeme privremenog isključenja na njihov zahtjev. Štoviše, budući da su predmetni korisnici, korisnici operatora korisnika, on je za njih dužan osigurati neplaćanje mjesečne naknade za pristup mreži za vrijeme privremenog isključenja i ujedno snositi trošak takve obveze.

Upravo na ovaj način se postiže jednak tretman HT ovih korisnika i korisnika koji su na CPS-u i WLR-u, budući da u slučaju HT-ovih korisnika, HT-ov maloprodajni dio snosi trošak pristupa mreži za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev korisnika, slijedom čega bi i operator korisnik morao snositi predmetni trošak za svoje korisnike.

9. Omogućiti podnošenje zahtjeva za najam korisničke linije tek nakon sklapanja okvirnog ugovora i ukidanje mogućnosti podnošenja skupnog zahtjeva za najam korisničke linije

Predlažemo u članku 1.4.2. u prvom odjeljku:

- izmijeniti prvu rečenicu tako da ista glasi:

„Nakon sklapanja Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a, Operator korisnik može podnijeti T-Comu u pisanom obliku zahtjev za najam pojedine korisničke linije (u daljnjem tekstu: Zahtjev za najam korisničke linije).“;

- brisati drugu rečenicu (kako je već predloženo pod točkom 7. ovog dopisa) i treću rečenicu.

Podredno, u slučaju neprihvatanja prethodnih prijedloga, predlažemo:

- izmijeniti predmetnu drugu i treću rečenicu tako da iste glase:

„Operator korisnik može poslati skupni zahtjev za najam korisničke linije. U slučaju podnošenja skupnog zahtjeva za najam korisničke linije, T-Com je dužan na isti odgovoriti i Operatoru korisniku dostaviti informaciju o tome da li su Zahtjevi za najam korisničke linije prihvaćeni ili odbijeni u razumnom roku, a ovisno o broju zahtjeva unutar podnesenog skupnog zahtjeva za najam korisničke linije.“

Obrazloženje

Vezano za prijedlog izmjene prve rečenice prvog odjeljka članka 1.4.2., smatramo nužnim omogućiti operatoru podnošenje pojedinačnih zahtjeva za najam korisničke linije tek nakon sklapanja okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije, a ne već prilikom podnošenja zahtjeva za sklapanje okvirnog ugovora.

Naime, opće je pravilo obveznog prava da je ugovor stvara prava i obveze za ugovorne strane. U tom smislu, obveze za ugovorne strane koje su u pregovorima nastaju u trenutku kada je ugovor sklopljen, a budući da je do tog trenutka neizvjesno da li će ugovor zaista nastati. U tom smislu, ispunjavanje obveza koje predstavljaju predmet ugovora koji tek treba biti sklopljen, za ugovornu stranu koja takvu obvezu ispunjava predstavlja rizik budući da je neizvjesno (i) da li će ugovor biti sklopljen te (ii) da li će, u tom smislu, druga ugovorna strana ispuniti svoju obvezu s obzirom da ne postoji sklopljeni ugovor koji bi ju na isto primorao.

Konkretno, u trenutku kada operator podnese zahtjev za sklapanje okvirnog ugovora, neizvjesno je da li će okvirni ugovor biti sklopljen. Moguće su situacije u kojima operator, primjerice, neće posjedovati svu dokumentaciju koju je uz zahtjev za sklapanje okvirnog ugovora nužno dostaviti te će u tom smislu HT odbiti zahtjev predmetnog operatora za sklapanje okvirnog ugovora. Međutim, imajući u vidu postojeći tekst Standardne ponude, HT bi unatoč navedenome bio primoran već trenutkom primitka zahtjeva za sklapanje okvirnog ugovora uz koji je podnesen i zahtjev za najam pojedine korisničke linije, postupati po zahtjevu za najam pojedine korisničke linije, prihvatiti ga ili odbiti, te u slučaju prihvatanja zahtjeva, odmah aktivirati uslugu najma korisničke linije na predmetnoj korisničkoj liniji. Ovakva situacija može odvesti do apsurdna u kojem okvirni ugovor o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije nije sklopljen, a najam pojedine korisničke linije koji bi se na istom okvirnom ugovoru trebao temeljiti je realiziran.

Da je ovakva situacija moguća, dodatno proizlazi iz činjenice da su u slučaju nepotpunog zahtjeva operatora za sklapanje okvirnog ugovora predviđeni rokovi od 3 dana za traženje dopune od strane HT-a, te dodatnih 3 dana za ponovno traženje dopune ako niti dopunjeni zahtjev operatora nije potpun. U tom smislu, moguće je da protekne 6 dana od primitka zahtjeva za sklapanje okvirnog

ugovora prije nego što će HT odbiti zahtjev za sklapanje istog ugovora. Naprotiv, HT će biti primoran u roku od 3 dana od primitka zahtjeva za najam korisničke linije koji je podnesen istovremeno sa zahtjevom za sklapanje okvirnog ugovora prihvatiti predmetni zahtjev, te po prijemu ponude od strane operatora, odmah aktivirati uslugu najma korisničke linije. Iz navedenog nedvojbeno proizlazi da je radi zaštite pravne sigurnosti kao i sprječavanja nastanka nepotrebnih troškova na strani HT-a u vidu realizacije usluge za koju ne postoji pravni temelj slijedom čega bi ju bilo potrebno deaktivirati, nužno predvidjeti mogućnost podnošenja zahtjeva za najam korisničke linije tek po sklapanju okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije.

Vezano za prijedlog brisanja druge i treće rečenice prvog odjeljka članka 1.4.2., stajališta smo kako je nužno onemogućiti podnošenje skupnih zahtjeva za najam korisničke linije, budući da (i) isto nije predviđeno Odlukom o analizi tržišta pristupa te (ii) stvara znatan trošak na strani HT-a i operatora te ujedno otvara veliku mogućnost pogreške pri obradi zahtjeva.

Naime, Odluka o analizi tržišta pristupa kao i njome propisani rokovi određeni su imajući u vidu podnošenje pojedinačnih zahtjeva za najam korisničke linije. Tako je, primjerice, u Odluci o analizi tržišta pristupa navedeno da je HT *obvezan odgovoriti na svaki razuman zahtjev za korištenje usluge najma korisničke linije u roku od 3 dana* te su kao komunikacijski kanal predviđeni „B2B servisi“ koji podržavaju isključivo podnošenje pojedinačnih zahtjeva. Slijedom toga, smatramo da nema osnove za omogućavanje drugačijeg način podnošenja zahtjeva od onoga koji je predviđen Odlukom o analizi tržišta pristupa.

Dodatno, prema iskustvu procesa pripreme podataka za masovnu migraciju u slučaju zahtjeva određenih operatora od stupanja na snagu Standardne ponude, predmetni proces uključuje:

1. zaprimanje popisa krajnjih korisnika usluge predodabira operatora za koje operator zahtijeva uslugu najma korisničke linije,
2. uklanjanje sa predmetnog popisa krajnjih korisnika koji imaju ugovoreno obvezno trajanje ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži s HT-om³ - proces koji dijelom uključuje i ručni posao za koji je potrebno 7 radnih dana⁴,
3. uklanjanje sa predmetnog popisa krajnjih korisnika uključenih nakon 1. srpnja 2011. godine – aktivnosti i rok u sklopu točke 2,
4. uklanjanje sa predmetnog popisa krajnjih korisnika za koje postoji drugi razlog odbijanja zahtjeva sukladno Standardnoj ponudi - aktivnosti i rok u sklopu točke 2,
5. dostava pročišćene liste krajnjih korisnika operatoru korisniku s prijedlogom dinamike migracije na potvrdu i suglasnost,
6. usklađivanje podataka za krajnje korisnike čiji se podaci ne poklapaju u bazi HT-a i bazi operatora – nije moguće predvidjeti obim i trajanje aktivnosti,
7. masovna migracija u sustavima IT podrške koja traje kroz određeno duže vremensko razdoblje, ovisno o broju korisnika koji se migriraju.

Vezano za podredni prijedlog izmjene, razvidno je da je Standardnom ponudom predviđeni rok od 5 dana za odgovor na skupni zahtjev za najam korisničke linije apsolutno nedostatan za provjeru i prihvaćanje/odbijanje možebitno tisuća zahtjeva zaprimljenih u sklopu skupnog zahtjeva. Slijedom navedenog, a budući da vrijeme potrebno za obradu skupnog zahtjeva ovisi o broju zahtjeva koji su istovremeno zaprimljeni, smatramo da je Standardnom ponudom nužno predvidjeti da je HT na takav zahtjev dužan odgovoriti u razumnom roku, vodeći računa o količini istovremeno zaprimljenih zahtjeva.

10. Definiranje postupka pregovora o sklapanju okvirnog ugovora

Predlažemo u članku 1.4.1. dodati novi treći odjeljak koji glasi:

³ Trenutno je postojanje obveznog trajanja ugovora za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge razlog odbijanja zahtjeva za uslugu najma korisničke linije.

⁴ HT u okviru aktivnosti vezanih uz verifikaciju liste koristi više izvora podataka (podaci s komutacija, podaci iz prodajne baze, podaci koje dostavlja operator) pri čemu nije isključen i dio ručnog rada te je stoga potrebno primjereno vrijeme za navedene aktivnosti.

„Pregovori o sklapanju Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a počinju nakon što T-Com zaprimi potpuni Zahtjev za sklapanje ugovora, uključujući sve isprave navedene u ovoj Standardnoj ponudi i ne mogu trajati duže od 30 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za sklapanje ugovora. Ako se ne može postići dogovor o WLR-u između T-Coma i Operatora korisnika u navedenom roku, operatori uključeni u pregovore mogu se s tim zahtjevom obratiti nadležnom regulatornom tijelu.“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa predviđeno je da „HT mora nadopuniti postojeću standardnu ponudu međupovezivanja ili objaviti novu standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije...“ (str. 64., 2. odjeljak, 1. točka Odluke o analizi tržišta pristupa). Dakle, HAKOM je, određujući HT-u obvezu transparentnosti, predvidio kako se ista može ispuniti nadopunom postojećeg RIO-a ili objavom samostalne ponude.

Sukladno članku 5. Pravilnika o standardnim ponudama (NN 37/09), sastavni dio RIO-a je i poglavlje „Zahtjev za pregovore i postupak pregovaranja“, te je u istom poglavlju predviđeno da pregovori o sklapanju ugovora o međupovezivanju započinju kada operator dostavi potpuni zahtjev te je ujedno propisan rok od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za pregovore za realizaciju međupovezivanja. U tom smislu, da je HT postupio na način kako ga je HAKOM ovlastio Odlukom o analizi tržišta pristupa i uslugu najma korisničke linije ponudio kroz RIO, proizlazi da bi u tom slučaju i za uslugu najma korisničke linije vrijedio rok od 60 dana za pregovore o realizaciji usluge.

U tom smislu, smatramo da je nužno i u Standardnoj ponudi predvidjeti postupak pregovaranja. S obzirom da je usluga najma korisničke linije po načinu ugovaranja slična usluzi izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (okvirni ugovor temeljem kojeg se sklapaju pojedinačni ugovori za pojedinu liniju/petlju), smatramo kako bi postupak pregovaranja trebao biti usklađen s onim koji je predviđen u *Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*. U tom smislu, predložena izmjena članka 1.4.1. Standardne ponude u potpunosti je usklađena sa postojećim tekstom članka 6. *Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*.

11. Odgoda primjene B2B servisa na trošak operatora

Predlažemo u članku 1.4.2. u četvrtom odjeljku posljednju rečenicu izmijeniti na način da ista glasi:

„U prijelaznom razdoblju, do početka rada B2B servisa na strani Operatora korisnika, T-Com će, na trošak Operatora korisnika, osigurati Operatoru korisniku ostale načine podnošenja zahtjeva.“

Obrazloženje

Odlukom o analizi tržišta pristupa B2B servisi su propisani kao komunikacijski kanal za podnošenje i praćenje zahtjeva za uslugu najma korisničke linije. B2B servisi su na strani HT-a spremni, a sukladno navedenoj odluci.

Naime, Odluka o analizi tržišta pristupa predviđa B2B servise kao komunikacijski kanal za uslugu najma korisničke linije, uz stav HAKOM-a da bi HT „...trebao na sličan način omogućiti i pristup informacijama vezanim uz uslugu predodabira operatora ... te na taj način omogućiti dobivanje svih informacija na jednom mjestu.“

Budući da je Odlukom o analizi tržišta pristupa definirano da će kanal zaprimanja i provedbe zahtjeva za uslugu najma korisničke linije biti B2B servisi, razvoj tzv. web sučelja nije se razmatrao te isti ne postoji za uslugu najma korisničke linije. To znači da „ostali načini podnošenja“ mogu biti samo elektronička pošta, faks ili pošta što znači da će umjesto automatikom, obrada zahtjeva ići ručno. Budući da se na mjesečnoj razini javlja nekoliko tisuća zahtjeva, razvidno je da isto iziskuje značajne dodatne troškove na strani HT-a. S obzirom da predmetni troškovi nastaju isključivo zbog nespremnosti operatora za komunikaciju putem B2B servisa, HT ne bi smio biti primoran trpjeti štetu zbog propusta koji nisu na njegovoj strani.