

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. u okviru javne rasprave o prijedlogu odluke o jedinstvenoj proceduri

Zagreb, 16. srpnja 2012. godine

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 21. lipnja 2012. godine o prijedlogu odluke HAKOM-a kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT), i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za uslugu najma korisničke linije, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za uslugu predodabira operatora, HT ovim putem dostavlja svoje komentare u otvorenoj javnoj raspravi na prijedloge izmjena iz prijedloga odluke HAKOM-a.

1) Prijedlog univerzalne procedure

- 1.1. HT smatra kako će unificiranje procedure prelaska krajnjih korisnika između operatora, kao i naglašavanje u sklopu iste interesa krajnjih korisnika, pridonijeti pojednostavljenju poslovnih odnosa između operatora i ujedno utjecati na smanjenje broja korisničkih prigovora po osnovi obveze plaćanja ugovornih kazni za slučaj ranijeg raskida ugovora sklopljenog s određenim razdobljem obveznog trajanja.

Iako je razvidno da je intencija HAKOM-a bila unificirati proces prelaska krajnjih korisnika između operatora neovisno o tome s kojim operatorom krajnji korisnik sklapa novi pretplatnički ugovor, smatramo nužnim u standardnim ponudama izričito navesti kako je predmetna procedura primjenjiva i za slučaj kada maloprodaja HT-a zaprimi zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora s krajnjim korisnikom koji je na nekoj veleprodajnoj usluzi kod drugog operatora. Navedeno bi, kao nužna posljedica osiguravanja jednake razine pravne zaštite svih krajnjih korisnika, kao i regulatorne obveze nediskriminacije koja je HT-u određena na predmetnim mjerodavnim tržištima, moralo biti nedvojbeno navedeno u standardnim ponudama. Slijedom navedenog, predlažemo da se u točki 1.1. prijedloga odluke iza posljednjeg stavka doda još jedan stavak koji glasi:

„Operator korisnik je upoznat i prihvaća da krajnji korisnik može zatražiti od T-Coma maloprodajnu uslugu, u kojem slučaju krajnji korisnik podnosi zahtjev za istu izravno T-Comu. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje postupak naveden u ovom članku.“

Upravo iz navedenih razloga, skrećemo pažnju i na nužnost korekcija jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje u tekstu: jedinstvena izjava). Naime, u dijelu koji ispunjava postojeći operator, potrebno je naslov izmijeniti tako da umjesto „Suglasnost postojećeg Operatora korisnika“ stoji „Suglasnost postojećeg operatora“, budući da postojeći operator može biti i HT, koji nije Operator korisnik u smislu operatora koji koristi usluge iz standardne ponude. Isto tako, umjesto navoda „Raskida se (u slučaju suglasnosti potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu operator raskida)“ potrebno je navesti „Raskida se (ispunjava Operator korisnik; u slučaju suglasnosti potrebno je označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida)“, s obzirom da se ovaj dio ispunjava samo u slučaju kada se radi o krajnjem korisniku koji je već na nekoj veleprodajnoj usluzi nekog Operatora korisnika, a ne i u slučaju kada je HT postojeći operator (odnosno, kada nema aktivne veleprodajne usluge).

Dodatno, smatramo potrebnim istaknuti kako definiranjem univerzalne procedure kroz predmetni prijedlog odluke o izmjenama standardnih ponuda HT-a, krajnji korisnici kojima operatori pružaju usluge temeljem njihove vlastite infrastrukture ostaju izvan režima zaštite korisničkih interesa. Naime, krajnji korisnici koji se nalaze na HT-ovoj infrastrukturi (bilo na maloprodajnoj usluzi HT-a ili na nekoj veleprodajnoj usluzi) kroz ovaj prijedlog odluke bivaju zaštićeni u smislu provjere s istima stanja njihovih ugovornih obveza i mogućnosti odustajanja od prelaska drugom operatoru u slučaju nevoljkosti za plaćanjem naknada za prijevremeni raskid ugovora. Međutim, navedeno,

budući da se uvodi isključivo kroz standardne ponude HT-a, nije primjenjivo na krajnje korisnike kojima se maloprodajna usluga ne pruža na HT-ovoj infrastrukturi. Kako bi se predmetna diskriminacija krajnjih korisnika izbjegla, odnosno kako bi svi krajnji korisnici, neovisno o tome kod kojeg se operatora i na kojoj infrastrukturi nalaze, imali jednaku razinu zaštite njihovih interesa, sugeriramo da HAKOM u daljnjim postupcima razmotri da se ova procedura kroz određenu drugu formu uvede kao primjenjiva na sve slučajeve prelaska krajnjih korisnika između operatora.

- 1.2. Jedinствена izjava, u slučaju kada je podnesena HT-u zajedno sa zahtjevom za nekom veleprodajnom uslugom, predstavlja zahtjev krajnjeg korisnika za isključenje postojećih HT-ovih maloprodajnih usluga. U tom smislu, ako krajnji korisnik nije zatražio isključenje svih maloprodajnih usluga do čijeg isključenja nužno dolazi aktivacijom zatražene veleprodajne usluge, potrebno je u proceduri predvidjeti da se jedinствена izjava krajnjeg korisnika tada vraća operatoru koju ju je podnio na dopunu. Primjerice, ukoliko bi operator zatražio uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa za krajnjeg korisnika koji ima aktivne HT-ove maloprodajne usluge Halo, MAXadsl i MAXtv, a krajnji korisnik je na jedinственоj izjavi naznačio da želi isključiti samo Halo i MAXadsl, tada HT ne bi bio ovlašten samoinicijativno krajnjem korisniku isključiti MAXtv uslugu, a što je nužan preduvjet aktivacije usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa. Naime, budući da na istom *port*-u te istoj parici nije moguće pružiti uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa drugog operatora i HT-ovu MAXtv uslugu, u takvom slučaju je nužno da krajnji korisnik, prije aktivacije usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa i isključenja MAXtv usluge, izričito naznači da je s istim suglasan. Slijedom navedenog, predlažemo u točki 1.1. prijedloga odluke dodati novi stavak 7. koji glasi:

„Ukoliko je postojeći operator T-Com, a krajnji korisnik u jedinственоj izjavi nije zatražio raskidanje ugovora za sve T-Com-ove maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključnje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik, T-Com će Operatoru korisniku vratiti jedinствenu izjavu na dopunu bez davanja suglasnosti. Operator korisnik će krajnjeg korisnika informirati o potrebi raskidanja ugovora za predmetne T-Com-ove maloprodajne usluge te dostaviti T-Com-u dopunjenu potpisanu jedinствenu izjavu krajnjeg korisnika iz ove Standardne ponude.“

- 1.3. Budući da je iz prijedloga univerzalne procedure razvidno da je dostavljanje potpisane jedinствene izjave, u kojoj je naznačena suglasnost postojećeg operatora, preduvjet za aktivaciju veleprodajne usluge od strane HT-a, smatramo nužnim u standardnim ponudama izričito navesti da je neispunjenje prethodno navedenog preduvjeta razlog za odbijanje zahtjeva za veleprodajnu uslugu. Slijedom navedenog, predlažemo u točki 1.1. prijedloga odluke dodati novi stavak 8. koji glasi:

„Ukoliko potpisana jedinствена izjava krajnjeg korisnika, s naznačenom suglasnošću postojećeg operatora, nije T-Comu dostavljena zajedno sa zahtjevom za veleprodajnu uslugu, takav zahtjev će biti odbijen.“

- 1.4. Smatramo nužnim u točki 1.1. prijedloga odluke, stavku 6., definirati kako je postojeći operator, u slučaju odustajanja korisnika od prelaska drugom operatoru, obvezan operatoru kojem je korisnik podnio zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora dostaviti dokaz da je korisnik zaista odustao od sklapanja predmetnog ugovora. U tom smislu, predlažemo da se u sklopu procedure predvidi, kao što je to trenutno predviđeno u *Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije i Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa*, da je postojeći operator u tom slučaju obvezan operatoru koji mu je dostavio jedinствenu izjavu dostaviti pisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovornom odnosu s postojećim operatorom. Navedeno je nužno kako bi se onemogućila bilo kakva zlouporaba.

- 1.5. HAKOM prijedlogom odluke predlaže, za davanje suglasnosti novom operatoru, odnosno informaciju novom operatoru o postojanju obveznog trajanja ugovora, rok od 2 radna dana. Budući da se u konkretnom slučaju radi o nužnosti obrade zaprimljenog zahtjeva te o potrebi provjera

informacija o konkretnom krajnjem korisniku u sustavima postojećeg operatora, primjerenim smatramo rok od 3 radna dana. Ujedno, prijedlogom odluke se predviđa rok od 8 radnih dana za davanje krajnjem korisniku informacije o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te ujedno za pribavljanje očitovanja krajnjeg korisnika o podmiranju predmetnog dugovanja ili pak odustanku od prelaska drugom operatoru. Budući da se u predmetnom roku treba obaviti niz radnji te s obzirom na nužnost uspostavljanja komunikacije s krajnjim korisnikom i pribavljanje njegovog, kako predlažemo u prethodnoj točki, pisanog očitovanja, smatramo kako bi primjeren rok za navedeno iznosio 10 radnih dana. Slijedom navedenog, predlažemo da se predmetni rokovi na ovaj način izmijene u prijedlogu odluke.

- 1.6. Skrećemo pažnju da su u određenim standardnim ponudama HT-a (*Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije* i *Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa*) procedure pribavljanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika od postojećeg operatora već definirane, te se one u određenoj mjeri razlikuju od one koja se predlaže predmetnim prijedlogom odluke. Slijedom toga, budući da točka 1.1. prijedloga odluke definira samo obvezu unijeti određene odredbe u standardne ponude bez da navodi nužnost da se odredbe protivne istima brišu, a radi izbjegavanja dvojbi prilikom izmjena standardnih ponuda nakon zaprimanja konačne odluke HAKOM-a, predlažemo u prijedlogu odluke dodati novu točku 1.4. u kojoj će se definirati:

„U svrhu ispunjenja obveze iz točke 1.1. ove odluke, HT je obavezan iz Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije, Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i Standardne ponude za usluge međupovezivanja Hrvatskog telekoma d.d. ukloniti sve odredbe koje su protivne odredbama iz članka 1.1. ove odluke.“

- 1.7. U svrhu korištenja istih naziva u testu odluke koji će postati dio standardnih ponuda, kao i u jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika, predlažemo da se umjesto naziva HT korisni naziv T-Com, koji je zastupljen u svim postojećim standardnim ponudama HT-a za usluge u nepokretnoj mreži.

2) Rokovi za primjenu odluke

Budući da je za funkcioniranje univerzalne procedure nužna implementacija i na strani HT-a i na strani drugih operatora, smatramo nužnim u odluci jasno naznačiti kako su univerzalnu proceduru dužni implementirati i operatori korisnici standardnih ponuda. Nadalje, s obzirom na mogućnost da implementacija novih procedura specificiranih u prijedlogu odluke bude određena u vrijeme godišnjih odmora, predlažemo rok za implementaciju iste predvidjeti u trajanju od 3 mjeseca. Ujedno, skrećemo pažnju da rok određen na način „u roku od 2 mjeseca od donošenja odluke“ ne smatramo adekvatnim. Naime, dan donošenja odluke je dan koji HT-u i operatorima kao adresatima iste neće biti poznat i koji će zasigurno biti dan koji će prethoditi danu primitka same odluke. Budući da je tek dan primitka odluke dan kojim za adresata nastupa obveza određena istom, utoliko bi to mogao biti najraniji dan od kojeg bi se mogao početi računati rok za postupanje po predmetnoj odluci. Međutim, budući da dan primitka odluke od strane različitih operatora može biti različit, niti predmetni dan ne smatramo primjerenim kao dan od kojeg bi se počeo računati rok za primjenu odluke. Slijedom navedenog, predlažemo da se rok implementacije procedure iz odluke odredi egzaktno, točno određenim datumom, na koji će se način postići da obveza implementacije univerzalne procedure za sve operatore nastupi na isti dan. U tom smislu, predlažemo izmjenu točke 2. prijedloga odluke na način da ista glasi:

„HT i Operatori korisnici su obvezni procedure iz točke 1. dispozitiva ove odluke početi primjenjivati od dana XX.XX.XXXX.“

Dodatno, skrećemo pažnju da rok od 8 dana iz točke 1. prijedloga odluke za ugrađivanje predmetnih izmjena u standardne ponude ne smatramo dovoljnim, te predlažemo da isti rok bude definiran u trajanju od 15 dana.

3) Definiranje naknada za zakašnjenje

Kao što je HAKOM naveo u obrazloženju prijedloga odluke, cilj uvođenja univerzalne procedure je definiranje jedinstvenih uvjeta i rokova za podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a, odnosno za prelazak krajnjih korisnika između operatora. *Ratio* definiranja iste je, međutim, nedvojbeno zaštita interesa krajnjih korisnika. Naime, krajnji korisnici, s jedne strane, imaju pravo da im usluga kod novog operatora bude realizirana u propisanim rokovima. S druge strane, nedovoljna informiranost krajnjih korisnika, poglavito u dijelu posljedica ranijeg raskida pretplatničkih ugovora koji su sklopljeni s obveznim trajanjem, generira prigovore krajnjih korisnika. Navedeno dovodi do neželjenih posljedica u vidu krajnjih korisnika koji prelaze na druge operatore bez poznavanja svojih ugovornih obveza s postojećim operatorom, te utoliko bivaju nezadovoljni, a njihovi interesi nezaštićeni.

Kako bi se osiguralo funkcioniranje univerzalne procedure, smatramo nužnim u standardnim ponudama definirati posljedice koje će pojedini operator (bilo HT ili operator korisnik) snositi u slučaju nepoštivanja procedure i/ili kašnjenja u sklopu iste. U protivnom, ističemo opravdanu bojazan kako predmetna procedure neće zaživjeti ili će pak u sklopu iste biti niz propusta i/ili kašnjenja na strani operatora. Naime, ukoliko za nepoštivanje procedure ili kašnjenje u propisanim rokovima ne budu propisane posljedice, kako u slučaju kada krajnji korisnik prelazi s HT-a na druge operatore i vraća se u HT, tako i kada prelazi između jednog operatora na drugog, tada neće postojati mehanizmi osiguravanja da se ista doista provede. Slijedom navedenog, predlažemo da se u točki 1.1. prijedloga odluke definira sljedeće:

„Svaki operator (Operator korisnik i T-Com) ima pravo na naknadu za svaki dan zakašnjenja postojećeg operatora u ispunjavanju obveza u rokovima kako su oni propisani ovim člankom. Naknada za svaki dan zakašnjenja unutar prvih 10 dana zakašnjenja iznosi 50% mjesečne naknade za odgovarajuću veleprodajnu uslugu, a za slučaj kašnjenja od 11 ili više dana iznosi 150% mjesečne naknade za odgovarajuću veleprodajnu uslugu. Pod mjesečnom naknadom za odgovarajuću veleprodajnu uslugu smatra se mjesečna naknada za veleprodajnu uslugu koju zahtijeva novi operator, odnosno, u slučaju povratka na T-Com mrežu (na T-Comovu maloprodajnu uslugu), mjesečna naknada veleprodajne usluge na kojoj se krajnji korisnik nalazi kod postojećeg operatora. Neovisno o navedenom, u slučaju kašnjenja T-Coma u ispunjavanju obveza u rokovima kako su oni propisani ovim člankom primjenjivat će se uvjeti i naknade za zakašnjenje definirani u članku XX standardne ponude.

Novim operatorom smatra se operator kojemu je krajnji korisnik podnio zahtjev za ugovaranje maloprodajne usluge, neovisno o tome nalazi li se krajnji korisnik na nekoj veleprodajnoj usluzi ili na maloprodajnoj usluzi HT-a.“

Navedeni mehanizam naknada za zakašnjenje već je inkorporiran u Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije i Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za slučaj kašnjenja HT-a u realizaciji pojedinačnih zahtjeva za predmetnim veleprodajnim uslugama, slijedom čega smatramo primjerenim iste naknade predvidjeti i za proces koji prethodi realizaciji veleprodajnih usluga. Pritom, budući da je sama univerzalna procedura simetrična, odnosno predviđa istovjetne uvjete i obveze za HT i operatore, neovisno o tome tko je postojeći operator, jedino primjereno je i naknade za zakašnjenje definirati simetrično. Svako drugačije definiranje dovelo bi do izravne diskriminacije korisnika drugih operatora, budući da za slučaj njihovog zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora s HT-om ili s nekim trećim operatorom, postojeći operatori ne bi imali nikakvu sankciju za nedostavu ili kašnjenje s dostavom HT-u/trećem operatoru supotpisane izjave krajnjeg korisnika.

Posebno u odnosu na HT, budući da su uvjeti i naknade za kašnjenje na strani HT-a već propisani standardnim ponudama, naglašeno je da će se primjenjivati postojeće odredbe standardne ponude, a kako ne bi došlo do nesuglasja.

4) Privremena procedura u okviru *Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa*

Kao što je HT već iznio u okviru javne rasprave o prijedlogu odluke o izmjenama *Standardne ponude Hrvatskog telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa* koja je trajala od 4. lipnja 2012. godine do 4. srpnja 2012. godine, skrećemo pažnju da ova standardna ponuda u svom postojećem tekstu dovodi do diskriminacije HT-ovih krajnjih korisnika. Naime, iako je *ratio* odredaba iste da se procedura pribavljanja supotpisa postojećeg operatora kako je ona tamo trenutno definirana primjenjuje nediskriminirajuće na sve krajnje korisnike, postojeći tekst standardne ponude iz ove procedure isključuje slučaj kada operator podnosi zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za postojećeg HT-ovog korisnika. Slijedom navedenog, HT još jednom ističe nužnost da se postojeća procedura iz *Standardne ponude Hrvatskog telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa* o pribavljanju supotpisa postojećeg operatora primjenjuje istovjetno na sve slučajeve prelaska krajnjih korisnika između operatora, slijedom čega predlažemo da se kroz prijedlog odluke, kao privremena procedura koja bi se primjenjivala do implementacije univerzalne procedure definira izmjena članka 4.1. stavak 24. standardne ponude na način da se u istome izričito navede kako se procedura iz predmetnog članka primjenjuje i u slučaju zahtjeva operatora korisnika standardne ponude u odnosu na krajnjeg korisnika koji je na HT-ovoj maloprodajnoj usluzi.