

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 Zagreb**

U Splitu, 25. ožujka 2013. godine

Predmet: *Analiza tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji*

- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

Nastavno na objavljenu javnu raspravu o prijedlogu odluke u postupku analize tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji te priložene dokumente, u nastavku dostavljamo komentare H1 TELEKOM-a.

U okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže (str. 60 dokumenta Analize tržišta, treći odlomak, točka 3.) određeno je sljedeće:

„3. HT je obvezan u standardnu ponudu ugraditi odredbu kojom se obvezuje isplatiti operatoru korisniku naknadu za svaki dan zakašnjenja u pružanju usluge iz točke 2. ove obveze na način da naknada za svaki dan zakašnjenja unutar prvih 10 dana zakašnjenja iznosi 100% mjesečne/fiksne naknade za tu veleprodajnu uslugu dok naknada za svaki sljedeći dan zakašnjenja iznosi 150% mjesečne/fiksne naknade za tu veleprodajnu uslugu.“

Pozdravljamo uvođenje ove obveze, odnosno povećanje naknada za kašnjenja, međutim **molimo Naslov za pojašnjenje na koju se točno mjesečnu/fiksnu naknadu misli**. Što u slučaju kada Operator korisnik traži samo aktivaciju CPS usluge bez usluge najma korisničke linije?

Dodatno, unatoč sada uvedenom povećanju naknada za kašnjenja, **predlažemo da se u dokumentu Analize tržišta ostavi mogućnost naknadnog dodatnog povećanja (200%,**

300%,..) ukoliko se utvrdi da postojeća sredstva nisu u dovoljnoj mjeri efikasna, odnosno da je kršenje i dalje konstantno.

Predlažemo da se uvede i naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova na način kako je definirano kod ostalih veleprodajnih usluga, budući da trenutno nisu definirani točni rokovi ni naknade, već samo eskalacijske razine.

U okviru regulatorne obveze transparentnosti, na str. 67. dokumenta Analize tržišta, propisano je da „*Standardna ponuda međupovezivanja mora sadržavati i dio u kojem će se definirati uvjeti pružanja usluga predodabira operatora zajedno s rokovima, uvjetima i cijenama pružanja usluge.*“

- a) U trenutno važećoj Standardnoj ponudi (čl. 2.3.2., strana 17., posljednji odlomak) propisane su obveze operatora korisnika da prije sklapanja ugovora s krajnjim korisnikom za usluge predodabira operatora mora istog informirati, između ostalog i o „*načinu podmirivanja tekućih dugovanja za usluge pružene od strane T-Coma*“, „*o gubitku usluga i pogodnosti u mreži T-Coma nakon aktivacije usluge predodabira operatora*“. Istovremeno, ne postoji obveza T-Coma da na isti način informira krajnje korisnike o obvezama, gubitku usluga i sl. u trenutku potpisivanja ugovora s T-Comom (povratak u T-Com mrežu). Stoga je **potrebno ili odrediti recipročne obveze HT-u ili brisati obveze operatora korisnika**. Također, alineja 4 istog članka obvezuje operatora korisnika da krajnjeg korisnika informira o „*minimalnom trajanju ugovora, ukoliko se ugovor sklapa uz minimalni vremenski rok trajanja.*“ Mišljenja smo da ovakva obveza operatora korisnika može proizaći jedino i isključivo iz zakona i podzakonskih akata, odnosno drugih relevantnih propisa i odluka HAKOM-a, a nikako ne iz SP kojom se regulira pružanje veleprodajnih usluga operatorima korisnicima. U tom smislu **potrebno je onemogućiti HT da proizvoljnim dodavanjem pojedinih odredbi u SP samovoljno zadire u poslovanje operatora korisnika**, odnosno da im kroz odredbe svojih standardnih ponuda neosnovano nameće obveze.
- b) U trenutno važećoj Standardnoj ponudi (čl. 2.3.3., strana 19.) propisano da će T-Com isključiti CPS uslugu, između ostalog, i u slučaju „- *ako krajnji korisnik zatraži od T-Coma pružanje javno dostupne telefonske usluge sukladno definiranim uvjetima za aktivaciju usluge*“.

Citiranu odredbu prema kojoj je T-Com ovlašten isključiti CPS uslugu tumačimo na način da je navedena okolnost predviđena kao razlog isključenja samo ukoliko krajnji korisnik uistinu **ZATRAŽI** od T-Coma pružanje javno dostupne usluge (pasivna prodaja), a ne može biti razlogom otkazivanja u situacijama u kojima T-Com aktivnom prodajom, odnosno pozivanjem na telefon ili dolaskom na kućnu adresu navodi krajnje korisnike operatora korisnika na sklapanje ugovora i to za iste one usluge koje operatorima korisnicima PRUŽA na veleprodajnoj razini.

Drugim riječima, isključenje usluge predodabira operatora zbog sklapanja maloprodajnog ugovora (za istu, tj. javno dostupnu telefonsku uslugu) s T-Comom smatramo u potpunosti opravdanim kada je korisnik taj koji je došao na prodajno mjesto HT-a i zatražio sklapanje ugovora s istim ili je takav ugovor sklopio npr. u nekom trgovačkom centru, dakle kada je korisnik taj koji se obratio HT-u. Sve ostale situacije, odnosno **situacije u kojima je HT samoinicijativno pristupio korisnicima bilo telefonskim putem ili dolaskom prodajnih predstavnika na (kućnu) adresu krajnjih korisnika operatora korisnika predstavljaju zlouporabu podataka o krajnjim korisnicima** s obzirom na činjenicu da je do tih podataka HT došao upravo zahvaljujući operatorima korisnicima koji su mu iste dužni dostaviti radi ugovaranja veleprodajnih usluga i činjenicu da HT od tih istih usluga koje pruža na veleprodajnoj razini ostvaruje itekakve prihode.

U skladu s navedenim, a uzimajući u obzir učestale pritužbe naših korisnika na opisano „agresivno“ ponašanje HT-a o čemu smo već u više navrata obavijestili HAKOM, smatramo nužnim **uvesti u praksu zaštitne mehanizme protiv narušavanja privatnosti neželjenim komunikacijama, a u svrhu izravnog marketinga, posebno putem telefonskih poziva.**

Naime, DIREKTIVA 2002/58/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. godine u svezi s obradom osobnih podataka i zaštitom privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) regulira odgovarajuće mjere kojima se osigurava da neželjene komunikacije u svrhu izravnoga marketinga nisu dopuštene bez prethodnog pristanka pretplatnika.

Države članice EU su se odlučile za jednu od dvije moguće varijante:

- **opt-in** (pozivanje građana u marketinške svrhe dozvoljeno samo onda ako je pozivani prije toga izričito izjavio da želi primati takve pozive), ili
- **opt-out** (pozivanje građana u marketinške svrhe omogućeno je dok građani to ne zabrane).

Tako su se za opt-out varijantu odlučili Britanci koji imaju TPS – Telephone Preference Service, besplatan opt-out servis koji svakom građaninu omogućuje da registrira svoj broj ako ne želi više primati neželjene telemarketing pozive.

Švicarci su također odabrali opt-out varijantu, tj. građani mogu u javnom telefonskom imeniku uz svoj telefonski broj dodati zvjezdicu koja daje na znanje da označeni broj ne želi da ga se poziva.

Opt-in rješenju su se priklonile primjerice Njemačka i Austrija. U Austriji su cold calls zabranjeni čl. 107. Zakona o telekomunikacijama. Njemački parlament je pak 26. ožujka 2009. godine donio Zakon o suzbijanju nedozvoljenog telemarketinga i poboljšanju zaštite potrošača kod posebnih vrsta prodaje, koji je stupio na snagu 4.

kolovoza 2009. godine, a za njegovo provođenje zadužena je regulatorna agencija Bundesnetzagentur, pandan našem HAKOM-u. Člankom 7. definirano je da je pozivanje građana u marketinške svrhe dozvoljeno samo onda ako je pozivani prije toga izričito izjavio da želi primati takve pozive. Prekršiteljima prijete kazne do 50.000 eura po pozivu (!!), a Agencija je 2011. godine prekršiteljima izrekla kazne u vrijednosti 8,4 mil eura. Potrošači su osim toga dobili i veća prava pri raskidanju telefonski sklopljenih ugovora.

Njemačko Ministarstvo pravosuđa trenutno razmatra pooštavanje zakonskih kazni, pa bi se kazne umjesto do 50.000 EUR kretale do 300.000 EUR.

Naše je stajalište da je u svrhu zaštite tržišnog natjecanja nužno:

- **HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom zabraniti aktivnosti koje predstavljaju aktivnu prodaju maloprodajnih usluga koje je prethodno prodao na veleprodajnoj razini** (Napomena: u praksi je HT ovakve aktivnosti vršio konstantno korištenjem baze podataka operatora korisnika što se svakako može podvesti pod neopravdano korištenje informacija o konkurentima iz poglavlja 7.1.4. Analize tržišta. Za takvu prepreku razvoju tržišnog natjecanja HAKOM je u poglavlju 8.6. naveo da SMP operatoru ne treba odrediti regulatornu obvezu jer da navedeno nije dozvoljeno niti jednom operatoru, tj. neovisno o statusu SMP operatora. Držimo da se ova prepreka treba odrediti kao regulatorna obveza čije kršenje bi onda bilo adekvatno sankcionirano;
 - **HT-u** decidirano zabraniti zlouporabu baze korisnika od Operatora korisnika, s ciljem njihovog preotimanja tj. povratka na HT mrežu, odnosno **zabraniti davanje informacija o korisnicima svom maloprodajnom dijelu;**
 - **uvesti praksu** kojom se HT-u, radi prodaje svojih maloprodajnih usluga, zabranjuje pozivanje onih korisnika koji prethodno nisu izričito izjavili da žele primati takve pozive (**opt in**).
- c) U trenutno važećoj Standardnoj ponudi kao razlog odbijanja zahtjeva za uslugu predodabira operatora navodi se i sljedeće: „ako je pristup mreži T-Coma za pretplatnički broj za koji se traži usluga predodabira operatora realiziran primjenom alternativne tehnologije (npr. FGSM priključak)“. Navedeni razlog odbijanja smatramo neosnovanim te smo mišljenja da se **usluga predodabira operatora mora osigurati bez iznimaka i tehnoloških ograničenja.**
- d) U trenutno važećoj Standardnoj ponudi sadržana je obveza T-Coma da u slučaju isključenja CPS usluge o istome obavijesti operatora korisnika.

Smatramo nužnim **definirati rok u kojem je HT dužan obavijestiti Operatora korisnika o isključenju CPS usluge** (naravno neovisno zbog kojeg slučaja je do isključenja došlo) kao i **propisati naknadu koju će T-Com biti obvezan platiti**

operatoru korisniku uslijed nepoštivanja tog roka. Naime, u praksi se često događa da T-Com sa zakašnjenjem i od po nekoliko mjeseci obavijesti operatora korisnika o isključenju CPS usluge za pojedinog korisnika, a ponekad ga o navedenom uopće ni ne obavijesti.

Prijedlog: Obavijest o isključenju CPS usluge mora biti upućena operatoru korisniku neposredno nakon što je isključenje usluge nastupilo. Naknada za svaki dan zakašnjenja unutar prvih 10 dana zakašnjenja iznosi 100% aktivacijske naknade po korisničkom telefonskom broju (36,89 kuna, strana 34. RIO), dok naknada za svaki sljedeći dan zakašnjenja iznosi 150% aktivacijske naknade po korisničkom telefonskom broju.

Nadalje, s obzirom da operator korisnik ima pravo naznačiti željeni datum uključenja/isključenja CPS usluge potrebno je uvesti naknade ne samo za zakašnjenja od strane HT-a već i za preuranjene aktivnosti. Naime, Odlukom Vijeća HAKOM-a, Klasa: UP/I-344-01/12-03/02, Urbroj: 376-11/12-07 od 28. kolovoza 2012. godine kojom je uvedena jedinstvena procedura vezana uz realizacije veleprodajnih usluga HT-a, definirano je, između ostalog, sljedeće:

(točka I.1. izreke, strana 3, prvi i treći odlomak)

„Operator korisnik Standardne ponude može u zahtjevu za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude odrediti datum na koji želi realizirati uslugu za krajnjeg korisnika (datum aktivacije veleprodajne usluge) i datum na koji želi prekinuti uslugu kod postojećeg operatora (datum deaktivacije veleprodajne usluge).

...

Također, zahtjev za veleprodajne usluge iz ove Standardne ponude može biti povezan sa zahtjevom za neku drugu veleprodajnu uslugu, u kojem slučaju je T-Com obvezan uskladiti realizaciju svih zahtjeva kako bi krajnjem korisniku sve zatražene usluge bile istovremeno aktivirane, odnosno deaktivirane.“

Kako HT za izuzetno velik broj korisnika H1 TELEKOM-a nije ispoštovao željeni datum aktivacije/deaktivacije veleprodajne usluge/a naznačen na Jedinstvenom zahtjevu, već je traženu radnju (npr. deaktivaciju svoje maloprodajne usluge ili veleprodajne usluge drugog operatora korisnika) izvršio preuranjeno, a istovremeno nije za predmetne korisnike aktivirao H1 TELEKOM-u tražene veleprodajne usluge, svi ti korisnici ostali su bez usluge.

S aspekta krajnjih korisnika (ali i operatora korisnika) preuranjena deaktivacija usluga ima jednake negativne posljedice kao i zakašnjenja. Ukoliko je operator korisnik na obrascu „Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d.“ označio željeni datum uključenja usluge, HT se dužan pridržavati upravo tog datuma budući da se ne radi o okvirnom datumu, već egzaktno određenom datumu. Jedan od razloga je i taj što i sam operator korisnik često mora izvršiti određene predradnje kako bi krajnjem korisniku

aktivirao svoju maloprodajnu uslugu (temeljenu na HT-ovoj veleprodajnoj). Npr. dostaviti modem korisniku i sl.

Napominjemo da osim štete koju trpe krajnji korisnici, neusklađena deaktivacija i aktivacija usluga značajno narušava ugled operatora korisnika, a krajnji korisnici se dovode u situaciju da ostaju bez usluge i po 10-ak dana.

Zbog navedenog, nužno je **propisati naknade i za preuranjenu aktivaciju, odnosno deaktivaciju usluga.**

Također predlažemo da se u okviru regulatorne obveze transparentnosti osim obveze objave Standardne ponude međupovezivanja, naloži HT-u da na svojim službenim stranicama, a uslijed prečestog mijenjanja samih standardnih ponuda, **redovito arhivira sve standardne ponude**, odnosno ima objavljene sve pročišćene tekstove ranije važećih Standardnih ponuda. Jedan od razloga zbog kojih prijedlog smatramo opravdanim je i taj što pojedina rješenja i odluke temeljem kojih se vrše izmjene standardnih ponuda nije moguće naći na službenim stranicama HAKOM-a.

Nadalje, na strani 74. dokumenta Analize tržišta naloženo je HT-u u Standardnu ponudu, između ostalog, ugraditi sljedeće:

„HT je obvezan prilikom izdavanja računa za predmetne veleprodajne usluge, umanjiti račun za iznos naknade po osnovi zakašnjenja.“

Poučeni iskustvom svjesni smo da će iznos naknade po osnovi zakašnjenja kojeg će HT eventualno priznati operatoru korisniku biti značajno manji od stvarnog iznosa koji bi trebao pripasti operatoru korisniku te će se dogoditi da će HT ev. umanjiti račun za jedan minoran dio, dok će za ostatak iznosa s naslova kašnjenja operatori korisnici biti prisiljeni pokretati regulatorne sporove pred HAKOM-om. Kako bi se smanjio broj potencijalnih regulatornih sporova te eliminirala HT-ova taktika odugovlačenja i zavlčenja i time posljedično financijsko slabljenje operatora korisnika, **predlažemo utvrditi postupak u kojem su strane obvezne do 15-og dana u tekućem mjesecu uskladiti iznos s naslova naknada za kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga i otklona kvarova za prethodni mjesec.** Dodatno, kako bi se operatori korisnici stavili u ravnopravan položaj s HT-om, predlažemo da se HT-u nametne obveza dostave sredstva osiguranja plaćanja za dugovanja koja mogu nastati s naslova zakašnjenja u realizaciji reguliranih veleprodajnih usluga. O činjenici da dugovanja zbog kašnjenja u realizaciji usluga i otklonu kvarova/smetnji mogu biti izrazito visoka Naslov je upoznat i u okviru regulatornog spora pokrenutom od strane H1 TELEKOM-a. Stoga, zahtjev za dostavom zadužnice ili drugog instrumenta osiguranja plaćanja držimo u potpunosti opravdanim.

Pozdravljamo rok dospijeca plaćanja od 60 dana računajući od dana slanja računa. Međutim, neovisno o duljem roku dospijeca mišljenja smo da je nužno zadržati i rok od 60 dana od dana zaprimanja pisane opomene nakon kojeg HT može pokrenuti postupak prisilne

naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja (ukoliko operator u tom roku ne podmiri svoja dospjela i neosporna dugovanja). Navedeno iz razloga što se okolnosti vezane uz gospodarske prilike u RH nisu promijenile. Tim više, gospodarska kriza još je više uzela maha te je pao BDP i smanjila se kupovna moć. Nesporno je da i danas još uvijek, i to čak u još većoj mjeri zbog otežanih financijskih prilika dva najveća alternativna operatora, postoje okolnosti na tržištu slijedom kojih je nužno zadržati regulatorni okvir prisilne naplate potraživanja i privremene obustave 60 dana od zaprimanja pisane opomene.

Ovdje opreza radi skrećemo pozornost HAKOM-u kako odredbama čl. 11. Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi (NN 108/12,144/12, dalje u tekstu: Zakon) koji je stupio na snagu 01.10.2012. godine, a niti bilo kojom drugom odredbom istog Zakona kao i bilo kojeg drugog važećeg propisa u RH nisu propisani rokovi za prisilnu naplatu potraživanja. Tim više odredbama čl. 11 Zakona određeno je kako se ugovorom među poduzetnicima može ugovoriti rok ispunjenja novčane obveze do 60 dana, s time da se iznimno može ugovoriti i dulji rok, pod uvjetom da je dužnik novčane obveze izdao vjerovniku sredstvo osiguranja tražbine koje ima učinak ovršne isprave, a koji dulji rok ni u kojem slučaju ne može biti dulji od 360 dana (članak 11.2. Zakona). Naime, očito je i zakonodavac prepoznao da nije svrsishodno propisivati obveze kojih se njegovi obveznici ne mogu držati, pa je u odnosu na prethodno zakonsko rješenje (Zakon o rokovima ispunjenja novčanih obveza - ZRINO) propisao da ugovorne strane mogu čak šesterostruko pomaknuti rok plaćanja, ali pod uvjetom da dužnik kao sredstvo osiguranja vjerovniku da ovršnu ispravu. U pravilu kod zaključivanja, (a i tijekom trajanja) veleprodajnih ugovora sa operatorom sa značajnom tržišnom snagom sredstvo osiguranja koje alternativni operatori najčešće odabiru i koriste u praksi jest bjanko zadužnica (propisano je više instrumenta standardnom ponudom i jedan od njih se dostavlja po izboru operatora). Ranije se predavala zadužnica koja je morala biti javnobilježnički ovjerena, a izmjenom Ovršnog zakona sada i solemnizirana, čime je predstavljala i tada, a i sada predstavlja ovršnu ispravu. Slijedom navedenog, a kako su na tržištu elektroničkih komunikacija ispunjeni uvjeti i za ugovaranjem i dužeg roka ispunjenja novčane obveze od 60 dana, to niti samo zadržavanje postojećeg regulatornog okvira prisilne naplate potraživanja i privremene obustave nije protivno Zakonu (odnosno upravo jest još uvijek daleko ispod zakonske razine).

Regulator bi trebao uzeti u obzir činjenicu da mjere koje su do sada poduzete radi smanjenja financijskog opterećenja manjih operatora, pri čemu prvenstveno mislimo na uvođenje regulatornog okvira prije prisilne naplate (60 dana od dana zaprimanja pisane opomene), nisu urodile željenim rezultatima. Dakle, opcija 30 (dospijeće) + 60 nije bila dostatna.

Također i dalje postoji nesrazmjer u plaćanjima između HT i ostalih njemu alternativnih operatora koji su i dalje u omjeru pruženih usluga dužnici HT-u, a ne njegovi vjerovnici. Slijedom navedenog, zbog neravnoteže u omjeru potraživanja i dugovanja niti prijebom međusobnih potraživanja ne može se učiniti puno.

Kako postojanje dospjelih i neosporenih dugovanja prema HT-u koja nisu podmirena u roku 60 dana od zaprimanja pisane opomene predstavljaju ne samo valjani razlog za odbijanje

aktivacije veleprodajnih usluga HT-a, i to usluge najma korisničke linije, usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i usluge korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture, već valjani razlog za obustavu svih veleprodajnih usluga HT-a, to je riječ o vrlo ozbiljnoj mjeri koja direktno pogađa poslovanje operatora, i to ne samo kroz nemogućnost aktivacije novih veleprodajnih usluga ili izmjene već ugovorenih, već i kroz nemogućnost nastavka pružanja usluga krajnjim korisnicima tog operatora. Slijedom navedenog, a s obzirom da zadržavanje važećeg reguliranog okvira prisilne naplate i uskrate usluga nije protivno važećim propisima RH, to je evidentno da tako određena regulatorna obveza transparentnosti HT-u neće predstavljati prekomjeran teret, jer će u tom periodu od 60 dana i dalje ostvarivati pravo na zatezne kamate, koje teku od dospijeca računa pa do isplate.

I na kraju osobito skrećemo pozornost regulatoru kako će u ovom trenutku, dakle u situaciji:

- kada su dva najveća alternativna operatora nepokretne mreže suočena sa otežanim finansijskim prilikama
- regulator još uvijek nije odredio cijene sukladno troškovnom modelu, u kojem se očekuje pad veleprodajnog troška kojeg trpe alternativni operatori,

mjera skraćivanja reguliranog okvira prisilne naplate i uskrate usluga na 30 dana od dana zaprimanja pisane opomene, izazvati vrlo ozbiljne poremećaje na tržištu koje će samo povećati vjerojatnost izlaska manjih operatora s tržišta.

Istovremeno, dok alternativni operatori upućuju nadležnom regulatoru zamolbe za pomoć, i ukazuju mu na nemogućnost snošenja ikakvog dodatnog troška izazvanog izmjenom tehnologije u pristupnoj mreži HT-a (a pogotovo onog koji se odnosi na trošak modema i terminalne opreme/centrale da bi uopće mogao zadržati postojeće korisnike) za to vrijeme pod pritiskom HT-a, dopušta se HT-u da uopće krene u pilot projekt Prečko i tako na mala vrata krene s gašenjem svih lokalnih centrala i migracijom na IMS tehnologiju, a za koji je postupak samo HT spreman i koji je samo njemu transparentan i poznat. Nadamo se da će HAKOM prilikom donošenja rješenja koja će sadržavati datum gašenja lokalnih centrala i veleprodajne uvjete gašenja centrala (za svaku fazu gašenja) voditi računa o operatorima korisnicima koji su do sada ostvarili interkonekciju na lokalnoj razini te njihovom legitimnom pravu na razumnu stopu povrata ulaganja.

Vežano uz instrumente osiguranja plaćanja, a radi izbjegavanja dvojbi i mogućih zlouporaba od strane HT-a smatramo **nužnim dodatno definirati da se u slučaju aktivacije instrumenata osiguranja plaćanja mogu naplatiti samo ona potraživanja koja su „izvan regulatornog okvira“, odnosno samo dospjela, neosporena potraživanja za koja je protekao rok od 60 dana od dana zaprimanja pisane opomene.** Također, **prilikom namirenja, HT je dužan najprije „zatvoriti“ obveze s najstarijim dospijecom, a što operatoru korisniku kao dužniku omogućuje čl. 171. st. 2. Zakona o obveznim odnosima koji glasi: „Kad nema dužnikove izjave o uračunavanju, obveze se namiruju redom kako je koja dospjela za ispunjenje.“** I odredbe stavaka 3. i 4. istog članka rješavaju redosljed uračunavanja prema dospijecu obveza.

Isto tako smatramo nužnim izmijeniti odredbu koju je HAKOM naložio HT-u ugraditi u standardnu ponudu (strana 75. dokumenta Analize tržišta), a koja glasi:

„U slučajevima kada je HT aktivirao i naplatio se iz instrumenata osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od trenutka kada je HT predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.“

Predlažemo odredbu izmijeniti na način da ista sada glasi:

„U slučajevima kada je HT aktivirao i naplatio se iz instrumenata osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja najkasnije u roku od 15 dana od trenutka kada je HT naplatio potraživanje po predanom instrumentu osiguranja plaćanja u cijelosti.“

Naime, HT može instrument osiguranja koji je predao na naplatu povući prije provedbe naplate. Dostavom novih instrumenata prije naplate uz istovremeno povlačenje već predanih instrumenata za naplatu, HT bi bio u situaciji da ima veći broj instrumenata od predviđenog.

Dodatno, H1 TELEKOM-u se dogodilo da je HT nezakonito pokrenuo postupak prisilne naplate, odnosno aktivirao zadužnice za potraživanja koja su još uvijek bila „unutar regulatornog okvira“. Gore citiranu odredbu nužno je modificirati jer bi se u protivnom operatori korisnici mogli naći u situaciji da su usprkos nezakonitom postupanju HT-a, dužni dostaviti nove instrumente osiguranja plaćanja. Drugim riječima, HT bi unatoč svom nezakonitom postupanju, u slučaju nedostavljanja novih instrumenata bio ovlašten privremeno obustaviti pružanje veleprodajne usluge. Neophodno je stoga djelovati preventivno jer saniranje posljedica uz zamolbu Naslova za brojnim intervencijama nije prihvatljivo rješenje za operatore korisnike. Osim toga, potrebno je obvezati HT da na zahtjev operatora korisnika istome dostavi informaciju odnosno potvrdu broja zadužnica koje ima u posjedu, odnosno koje mu je taj operator prethodno dostavio. Već nam se dogodilo da je HT tražio dostavu novih zadužnica i to u znatno većem iznosu od onog na koji je imao pravo s obzirom da je po našoj evidenciji imao u posjedu još neke neiskorištene zadužnice, ali nam je o navedenom odbio dati potvrdu.

S poštovanjem,

H1 TELEKOM d.d.