

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Roberta Frangeša Mihanovića 9
10 110 Zagreb**

U Splitu, 26. kolovoza 2013. godine

Predmet: Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure
- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

Nastavno na javni poziv koji je, u svrhu prikupljanja mišljenja svih zainteresiranih strana o potrebi izmjene jedinstvene procedure, objavljen na službenim stranicama HAKOM-a dana 15. srpnja 2013. godine, u nastavku dostavljamo komentare i prijedloge H1 TELEKOM-a.

Ovim putem želimo skrenuti pozornost na određene okolnosti u praksi koje nam značajno otežavaju poslovanje.

Netočne informacije o postojećem operatoru

Odlukom HAKOM-a kojom je uvedena jedinstvena procedura, Klasa: UP/I-344-01/12-03/02, Urbroj: 376-11/12-07 od 28. kolovoza 2012. godine (dalje u tekstu: Odluka) u točki I.1., trećem odlomku, definirano je, između ostalog, sljedeće:

„T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga T-Coma, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama.“

Nadalje, točkom II. predmetne odluke propisano je:

„II. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja i imena, prezimena i adrese krajnjeg korisnika ili adrese telefonskog priključka.“

Naime, posljednjih mjeseci sve češće se događa da podaci o postojećem operatoru/operatorima koje nam putem B2B servisa dostavlja Hrvatski Telekom nisu točni (o čemu smo Naslov obavijestili svojim dopisom od 22.04.2013. godine). Posljedica toga je odbijanje Jedinstvenih zahtjeva za veleprodajnim uslugama Hrvatskog Telekoma odnosno nepotrebno prolongiranje aktivacije usluge krajnjem korisniku. Npr. HT dostavi podatak da korisnik koristi Internet uslugu od Iskona. H1 pošalje Iskonu Jedinstvenu izjavu korisnika na supotpis, a Iskon vraća predmetnu izjavu uz naznaku da korisnik ne koristi tu njegovu maloprodajnu uslugu. Nakon toga, H1 dostavlja HT-u Jedinstveni zahtjev za aktivacijom veleprodajnih usluga da bi ga HT odbio s razlogom „Nedostaje BS izjava Iskona“.

Dodatno, niže je još nekoliko primjera uz napomenu da su podaci o kojim konkretno se priključcima radi sadržani u podnesku H1 od 22.04. dostavljenom HAKOM-u.

Priključak A

Provjerom putem B2B servisa operator korisnik dobiva info:

op: HT

usl: -

Napomena:

Na jedinstvenoj izjavi označeno da korisnik raskida: pristup, govor i internet (s T-Com) Supotpis Izjave odbijen s razlogom: OZNAČEN RASKID USLUGE INTERNET (KORISNIK IMA MAXTV)

Informacija dobivena B2B servisom nije točna.

Priključak B

Provjerom putem B2B servisa operator korisnik dobiva info:

op: H1 (Portus)

usl: WLR

dok je stvarno stanje sljedeće:

Korisnik nikada nije ostvario poziv preko H1 mreže.

Mjesečnu naknadu plaća HT-u, a pozive Optimi.

Informacija dobivena B2B servisom nije točna.

Priključak C

Provjerom B2B servisom operator korisnik dobiva info.:

op: H1 (Portus)

usl: WLR

op: ISKON

usl: BSA

dok je stvarno stanje sljedeće:

Korisnik nikada nije imao aktivnu uslugu Iskon interneta.
Informacija dobivena B2B servisom nije točna.

Priključak D

Provjerom B2B servisom operator korisnik dobiva info.:

op: Nema podataka

dok je stvarno stanje sljedeće:

Korisnik je na Optima Telekom (usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji)
Informacija dobivena B2B servisom nije točna.

Priključak E

Provjerom B2B servisom operator korisnik dobiva info.:

op: H1 (Portus)

usl: WLR

op: H1

usl: BSA

dok je stvarno stanje sljedeće:

Nedostaje informacija da korisnik ima aktivnu i H1IPTV uslugu
Informacija dobivena B2B servisom nije točna.

Također, postoje još neki slučajevi kada T-Com za pojedini priključak dostavi informaciju „nema podataka“ dok je u stvarnosti predmetni broj aktivan i zapravo se radi o ULL usluzi jednog od operatora korisnika.

Uslijed ovakvih netočnih informacija dobivenih od strane Hrvatskog Telekoma, broj odbijenih Zahtjeva H1 TELEKOM-a iznosi cca 25%, a istovremeno se povećava broj revoltiranih korisnika uslijed dugotrajnog čekanja na aktivaciju H1 usluge.

Slijedom navedenog, smatramo nužnim:

1. Sankcionirati HT zbog dostavljanja netočnih informacija o postojećem operatoru/operatorima te definirati odgovarajuću naknadu koju bi isti bio dužan platiti operatoru korisniku čiji je zahtjev odbijen uslijed netočnih informacija dobivenih od strane HT-a.
2. Uvesti u obrazac Jedinствene izjave još jednu „kućicu“ u podnaslovu „Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom (označiti potrebno)“, a koja bi glasila: „sve usluge“, s ciljem ubrzanja obrade izjava koje se dostavljaju na supotpis, izbjegavanja mogućih nedoumica oko aktivnih usluga i sl. Naime, korisnici često nisu sigurni niti koje usluge koriste niti od kojeg operatora pri čemu ih osobito zbunjuje

- kada ih se pita o tehničkom rješenju usluga koje koriste, a što ima za posljedicu pogrešno ispunjavanje same Izjave;
3. Obvezati HT na dostavljanje informacija o maloprodajnim uslugama koje HT pruža krajnjem korisniku (npr. MaxTV);
 4. naložiti HT-u da, sve dok podaci koje dostavlja putem B2B servisa o postojećem operatoru/operatorima ne budu u potpunosti točni, u roku od 2 sata po primitku informacije od operatora korisnika o netočnosti dostavljenih informacija izvrši korekciju podataka u bazi i prihvati Jedinствeni zahtjev tog operatora korisnika za pružanjem veleprodajne usluge/usluga.

Nepostupanje HT-a po Izjavi u pogledu usluga za koje se traži raskid

Postojeći operator prilikom supotpisivanja Izjave označava veleprodajne usluge koje raskida, nakon čega od HT-a putem B2B zaprima potvrdu o raskidu predmetnih usluga. Međutim, u praksi se događa da HT ne raskine sve veleprodajne usluge koje je postojeći operator označio što u konačnici dovodi do ispostavljanja računa krajnjem korisniku za usluge koje je potpisivanjem izjave želio raskinuti. Na taj način oštećen je ne samo krajnji korisnik već i postojeći operator koji mora odgovarati na pritužbe korisnika, vršiti provjere s novim operatorom, stornirati račune i sl.

Nepostupanje HT-a po tehničkoj specifikaciji B2B rješenja za potrebe veleprodaje

Tehničkom specifikacijom B2B rješenja definirano je da za jedinstveni zahtjev za aktivacijom usluga WLCA + DSLA operator korisnik dostavlja 1 poruku i to DSLA poruku sa svom potrebnom dokumentacijom, a T-Com je po obradi zahtjeva dužan dostaviti 2 poruke (jedna je WLCA, a druga DSLA) no u praksi se događa da T-Com dostavlja samo jednu poruku (DSLCA realiziran) što stvara probleme operatoru korisniku kao i krajnjem korisniku koji usljed netočne informacije ostaje bez usluge.

Potrebe dopune Jedinствене izjave dodatnim informacijama

Jedinственa izjava nije prilagođena prelasku korisnika s operatora koji pruža uslugu putem vlastite infrastrukture na operatora koji pruža uslugu putem veleprodajnih usluga Hrvatskog Telekoma. Nije jasno što točno operator pružatelj usluge putem vlastite infrastrukture treba ispuniti na jedinstvenoj izjavi, što dovodi do dodatnog razjašnjavanja između operatora. Navedenu problematiku potrebno je riješiti dodavanjem odgovarajućih „kućica“ na obrascu Jedinствене izjave.

Na jedinstvenoj izjavi potrebno je dodati „kućicu“ na kojoj će biti prikazan ID usluge, a ne da se proizvoljno unosi. Ukoliko se radi o ULL-u dodavanjem ID usluge jednoznačno se definira

da se usluge moraju realizirati na već postojećoj infrastrukturi i izbjegava se pogrešno tumačenje. Primjer: prilikom prijenosa parice s Iskona u H1 potrebno je HT-u dostaviti ULL ID.

Odustajanje korisnika od prvotnog zahtjeva za novom uslugom/uslugama

Na strani 2. Odluke (treći odlomak) definiran je rok od 8 radnih dana u kojem se korisnik može očitovati postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva. U tom slučaju postojeći operator obavezan je najkasnije istekom navedenog roka poslati Operatoru korisniku jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika uz navođenje razloga odustanka te istoj priložiti potpisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim Operatorom.

U praksi se ovaj rok pokazao prekratkim, a obveza korisnika da o odustanku dostavi pisano očitovanje prekomplikiranom za samog korisnika.

Naime, često se događa da postojeći operator zaprimi očitovanje korisnika o odustanku od prvotnog zahtjeva nakon proteka roka od 8 radnih dana. Razlozi su različiti:

- očitovanje predano na poštu posljednjeg dana
- nemogućnost postojećeg operatora da stupi u kontakt s korisnikom po nekoliko dana čime se predmetni rok dodatno skraćuje
- korisnik želi odustati, a nema faks uređaj niti mogućnost slanja elektroničke pošte te mu odlazak na poštu predstavlja problem (osobito u manjim mjestima),...

Posljedično, postojećem operatoru otežan je postupak zadržavanja korisnika, a ujedno je često onemogućen dostaviti potpisano očitovanje korisnika „najkasnije istekom navedenog roka (8 radnih dana)“ te je time zbog zakašnjenja obavezan plaćati naknadu Operatoru korisniku.

Prijedlog: omogućiti da Korisnik očitovanje o odustanku da telefonskim putem te da se snimka uvaži kao dokaz umjesto pisanog očitovanja. Trajanje i sadržaj poziva može se načelno dogovoriti među operatorima.

Prebacivanje razmjene dokumentacije (Izjava) između alternativnih operatora na B2B sučelje

Trenutno se sva komunikacija oko prihvaćanja Izjava između alternativnih operatora odvija putem maila što otežava rad djelatnika (rade na 2 "fronta"), a poglavito otežava praćenje rokova.

Prijedlog: Omogućiti komunikaciju putem B2B sučelja na svim uslugama i za sve operatore pod nadležnošću HAKOM-a.

Omogućiti odbijanje suglasnosti kod korisnika koji su privremeno isključeni na vlastiti zahtjev ili (suspendirani) zbog dugovanja

T-Com je jedini operator koji ima mogućnost odbiti realizaciju zahtjeva za cps/wlr/bs korisnike ukoliko je korisnička linija u trenutku podnošenja zahtjeva privremeno ili trajno isključena. Pri tome je T-Com u privilegiranom položaju budući da za takvog korisnika može dostaviti Izjavu alternativnim operatorima na supotpis te oni takvu izjavu moraju supotpisati unatoč činjenici da je korisnička linija privremeno isključena bilo na zahtjev korisnika bilo uslijed neplaćanja. Na ovaj način omogućen je T-Comu lakši dolazak do korisnika.

Prijedlog: za sve usluge omogućiti odbijanje suglasnosti ukoliko je korisnik privremeno isključen na vlastiti zahtjev ili ima dugovanje (suspendiran) uz navođenje razloga „linija privremeno isključena“.

Potreba izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure

H1 smatra kako je iznos naknade zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure potrebno definirati u fiksnom iznosu po danu kašnjenja, a sve kako bi se pojednostavnila postojeća kompleksnost kako prilikom obračuna i izračuna, tako i prilikom međuoperatorskih sporova koji su učestali u posljednje vrijeme. H1 smatra da je predmetnu naknadu potrebno definirati neovisno o statusima veleprodajnog zahtjeva. Naime, za kašnjenje koje se odnosi na izjave koje su iz nekog razloga bile odbijene izvan reguliranih rokova operatori korisnici nisu imali pravo na obračun naknada kao ni za one izjave za koje operator korisnik nije dobio odgovor. H1 smatra da operatori moraju imati pravo na naknadu za kašnjenje u procesu pribavljanja jedinstvenih izjava i to neovisno o tome da li je zahtjev za veleprodajnu uslugu podnesen ili ne, neovisno da li je izjava odbijena, odgođena, prihvaćena ili nije dobijen odgovor i to na način da se naknade obračunavaju na mjesečnoj bazi, tj. po obračunskom razdoblju. Pravovremena informacija nužna je kako bi operator korisnik istu mogao komunicirati korisnicima koji su tražili uslugu od operatora, a samo kašnjenje u odgovorima na izjave na koncu može rezultirati i storniranjem zahtjeva od strane krajnjeg korisnika pa je potrebno odvojiti jedinstvenu proceduru od veleprodajnih zahtjeva, a time i naknade za kašnjenje učiniti neovisnim o kasnijem statusu veleprodajnog zahtjeva.

Prijedlog: fiksnu naknadu odrediti u iznosu od 100,00 kuna po danu zakašnjenja.

„Starost“ jedinstvene izjave

Predlažemo da se na supotpis mogu dostavljati izjave starosti do 30 dana.

Pitanje maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati

H1 je mišljenja da bi propisvanje maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati djelovalo ograničavajuće na djelotvorno tržišno natjecanje. Međutim, ukoliko HAKOM ipak odluči uvesti neka ograničenja (što držimo neopravdanim) nužno je uspostaviti asimetrične uvjete, odnosno omogućiti značajno veću količinu izjava koje bi mogli slati alternativni operatori, od količine koju bi bio ovlašten slati HT vodeći pri tome računa o tržišnim pokazateljima (broj korisnika, dobit, broj zaposlenika itd.).

S poštovanjem,
H1 TELEKOM d.d.