

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

U Splitu, 8. studenog 2013. godine

Predmet: Javna rasprava – prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

Nastavno na javnu raspravu o prijedlogu izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga objavljenu na službenim stranicama HAKOM-a H1 Telekom d.d. dostavlja svoje komentare i prijedloge na prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kako slijedi:

Jedinstvena procedura definirana Pravilnikom

U odnosu na činjenicu da se jedinstvena procedura definira Pravilnikom mišljenja smo kako navedeno nije ekonomično, obzirom da sve izmjene i dopune u takvom slučaju iziskuju složeniju pravnu proceduru, a u odnosu na Obrasce kao sastavne djelove jedinstvene procedure, ovakve izmjene i dopune bi mogle biti češće, što će dovesti do nepotrebnih izmjena Pravilnika kojim se reguliraju sva važnija pitanja vezna uz elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

Prijedlog:

Mišljenja smo da je dosadašnji način reguliranja izmjena putem Odluka puno prihvatljiviji i ekonomičniji, te predlažemo da bi svakako trebalo ostati pri takvom načinu reguliranja procedure.

Obzirom da su najveće promjene uslijedile u poglavlju VIII. prijedloga, odnosno da je dodano cijelo jedno novo poglavlje koje se odnosi na jedinstvenu proceduru, točnije poglavlje pod nazivom „PROMJENA OPERATORA JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI“, to je većina naših komentara i prijedloga vezana upravo za poglavlje VIII.

Članak 8. stavak 3. Pravilnika

U odnosu na čl. 8. st. 3. jedinstvena procedura (Izjave) se na odgovarajući način primjenjuju i na korisnike koji nemaju ugovorenu uslugu kod drugog operatora te na slučaj preseljenja.

Ukoliko korisnik nema ugovorenu uslugu postavlja se pitanje kome će se slati izjava, korisnik ne raskida nikakvu uslugu, pa se samim time nema što označiti na izjavi niti postoji operator koji bi istu trebao supotpisati. Isti problem se javlja kod korisnika koji su zatražili preseljenje. Kod takvih korisnika slanje izjave je također nepotrebno jer se seli cijela usluga koju korisnik ima. Naime, kod preseljenja ne može i ne dolazi do promjene operatora već se sve aktivne (veleprodajne) usluge sele s jedne lokacije na drugu. U slučaju da bi na novoj lokaciji korisnika operator bio nedostupan svakako se provodi raskid u kojem procesu slanje izjava novog operatora je sastavni dio, odnosno tek po odrađenom preseljenju može se odraditi promjena operatora.

Prijedlog:

Nije potrebno u ovim slučajevima dostavljati Izjave.

Postupak promjene operatora čl. 66. st. 2. Pravilnika

- U odnosu na dio koji se odnosi na POSTUPAK PROMJENE OPERATORA, članak 66. stavak 2. točka 1. i 2. H1 Telekom d.d. nema većih zamjerki, bitno je da svi operatori dostavljaju izjave u istom formatu. Međutim H1 Telekom d.d. predlaže da takve izjave u pdf formatu budu crno-bijele, a ne u boji jer bi isto bilo jednostavnije, te bi se znatno ubrzala obrada. Navedeno iz razloga jer jedino s Hrvatskim Telekom-om d.d. komuniciramo B2B sučeljem gdje su tehničkom specifikacijom već definirani format i crno-bijela tehnika, dok s drugim operatorima komuniciramo e-mailom te nisu unaprijed definirani parametri (format, crno-bijelo, veličina...). Kada bi se unaprijed zadao format, veličina, odnosno ostali parametri kojih bi se bili dužni pridržavati SVI operatori, znatno bi se ubrzao i olakšao rad jer bi se proces poluautomatizirao.

Prijedlog:

Izjave u pdf formatu trebaju definirati crno-bijelim te odrediti ostale potrebne parametre obvezujuće za sve operatore.

- U odnosu na prijedlog nužnosti dostavljanja osobne iskaznice uz jedinstvenu izjavu smatramo isto neprihvatljivim jer se navedenim samo nepotrebno produžava vrijeme obrade (indeksiranje, skeniranje, konvertiranje u pdf...). Naime, kako je i naprijed navedeno jedino i isključivo s Hrvatskim Telekom-om d.d. komuniciramo B2B sučeljem dok s drugim operatorima komuniciramo e-mailom, te bi dodatno slanje osobne

iskaznice uz Izjavu znatno usporilo rad, posebno kada se uzme u obzir da se osobna iskaznica šalje obvezno uz zahtjev, čime se samo duplicira čitav postupak.

- Nadalje u odnosu na prijedlog dostave osobne iskaznice uz Izjavu ukoliko isto bude usvojeno javit će se problemi vezani uz korisnike pravne osobe, ukoliko se ovaj dio posebno ne regulira, obzirom da prijedlogom Pravilnika nije određeno što bi se uz Izjavu za pravne osobe trebalo dostavljati (također osobnu iskaznicu odgovorne osobe ili je potrebno dostaviti i druge obvezne dokumente kao NKD obrazac, izvadak iz registra trgovačkog suda, obrtnicu...).

Ukoliko se prihvati da je dovoljno dostaviti osobnu iskaznicu odgovorne osobe, navedeno bi značilo da se u praksi mora vršiti uvid u sudski registar, tj. obrtni za obrte kako bi se provjerilo da li je dostavljena osobna iskaznica, iskaznica odgovorne osobe obzirom da na obrascu Izjave nema polja u kojem bi se naveli podaci odgovorne osobe već samo naziv firme.

Prijedlog:

Ukoliko nadležno tijelo ne odustane od prijedloga za dostavom osobne iskaznice uz Izjavu predlaže se da se dosadašnji rok od 2 radna dana produlji, te da novi rok bude 3 radna dana odnosno 10 radnih dana kod odgode, dok u odnosu na pravnu osobu svakako uz priloženu osobnu iskaznicu odgovorne osobe treba dostaviti i Izvadak iz registra Trgovačkog suda ne stariji od 30 dana.

U odnosu na čl.66. st.2. toč.7. mišljenja smo da osobna iskaznica predstavlja problem, otežava postupak te da je jedino neophodna u trenutku kada krajnji korisnik odustaje od novo potpisanog zahtjeva u kojem slučaju bi onda postojeći operator novom operatoru bio dužan dostaviti Izjavu uz očitovanje korisnika s priloženom osobnom iskaznicom.

Poštivanje roka od 1 radnog dana u kojem postojeći operator mora obavijestiti novog operatora da je odbio supotpisati Izjavu u slučajevima kada Izjava ne sadrži sve podatke i priloge u praksi je neizvedivo i nepotrebno. Operatori nisu u mogućnosti u roku od 1 radnog dana pregledati sve zaprimljene izjave te nakon toga izdvojiti i definirati sve one koje su nepotpune ili pogrešne.

Prijedlog:

Trebao bi ostati rok od 2 radna dana kao do sada u kojem roku Izjava može biti supotpisana, odgođena i odbijena ukoliko ima određenih nedostataka.

Članak 66. st. 5. Pravilnika (Prihvatanje zahtjeva - pretplatničkog ugovora)

Mišljenja smo kako je razdvajanje korisnika na one koji imaju ugovornu obvezu (30 dana) i one koji nemaju ugovornu obvezu (15 dana) u praksi neprihvatljivo i neizvedivo. Predložena izmjena značila bi da za isti tip potpisane usluge, ali za različite postojeće obveze korisnika trebali imati odvojene procese koji će pratiti prihvatanje, realizaciju, ..., pa stoga smatramo kako rok treba biti jedinstven.

Prijedlog:

Predlažemo 30 dana od dana potpisivanja Izjave, ovo iz razloga što prihvata zahtjeva ne znači nužno i supotpis Izjave, kao ni realizaciju usluge (npr. kad imamo lošu paricu...). U praksi ovakva obavijest znači dodatni trošak operatorima dok korisnicima ne daje nikakvu sigurnost. Štoviše, dovodi ih u zabludu obzirom da dobiju informaciju kako je zahtjev prihvaćen, a naknadno informaciju kako zahtjev nije realiziran.

Ponuđeni prijedlog izmjena će samo rezultirati većim brojem prigovora, pa stoga predlažemo da od strane operatora postoji samo obveza obavijestiti korisnika o realizaciji/ne realizaciji zatražene usluge.

Članak 66. st. 6. Pravilnika (Rokovi realizacije usluge korisniku)

Smatramo kako rok od 45 dana nije u svim slučajevima moguće ispoštovati, te je potrebno svakako razmisliti o dužem roku iz razloga koji su se pokazali u praksi, kao što su npr:

1. Nova parica i nadogradnja uvijek iziskuju duži period za realizaciju zbog radova na terenu bilo od strane operatora, bilo od strane samog korisnika,...;
2. Realizacija usluge privremeno odbijena zbog nepodmirenih dugovanja korisnika prema trenutno postojećem operatoru;
3. Korisnik ima uslugu kod 2 ili više operatora. Svakom operatoru trebamo poslati izjavu na supotpis. Ako je 1 izjava odbijena, a druge supotpisane postavlja se pitanje od kada zapravo kreće rok za realizaciju usluge?

Naprijed navedeno su samo neki od problema koji se svakodnevno javljaju u praksi te je potrebno jasno definirati od kada teku rokovi realizacije usluge korisniku, odnosno iste predvidjeti, kako se ne bi stvarali dodatni nepotrebni troškovi i problemi u odnosu korisnik - operator.

Prijedlog:

Prijedlog je da ovaj rok bude svakako 60 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika i to ispravno popunjene i dostavljene izjave.

Članak 66. st. 7. Pravilnika (Posljedica nepoštivanja propisanog roka)

- usluga nije realizirana u roku/korisnik ima pravo odustati od ugovora

Prijedlog:

Smatramo da je u slučaju da je Operator obavijestio korisnika da usluga nije realizirana, ali da je u fazi realizacije (što je moguć scenarij u praksi) svakako potrebno u prijedlogu Pravilnika navesti kako korisnik ima za obvezu u roku od 15 dana dostaviti operatoru pisanu obavijest odustaje li u tom slučaju od ugovora ili je spreman čekati. U protivnom, smatrat će se kako korisnik prihvaća čekanje, te nema pravo na raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid.

- usluga realizirana nakon isteka roka/obveza isplate naknade korisniku
- **Naknada prema korisniku = 50 kn/dan** (do dana realizacije usluge ili raskida ugovora)

Prijedlog:

Predlažemo da korisnik ostvaruje naknadu isključivo na temelju pisanog zahtjeva uz dodatni uvjet da je u roku od 15 dana od dana primitka obavijesti operatora o realizaciji/nerealizaciji, tj. kašnjenju u realizaciji usluge, istog obavijestio ustraje li na realizaciji ugovora ili želi raskid. U slučaju da operator korisnika nije uopće obavijestio korisnika o realizaciji/nerealizaciji/kašnjenju korisnik ima pravo na naknadu na temelju pisanog zahtjeva i to od 46. dana do dana realizacije ili raskida ugovora.

Članak 67. st. 1. Pravilnika (Naknade između operatora)

- Naknadu **isplaćuje postojeći operator na temelju zahtjeva novog operatora**
 - 50 kn/dan = prvih 10 dana
 - 75 kn/dan = od 11. dana
- Uvjeti:
 - dostavljanje izjave izvan roka
 - pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje izjave
 - nedostavljanje obveznih privitaka uz izjavu

U odnosu na točku 2 pogrešno ili nepotpuno ispunjavanje izjave, nije moguće teretiti jedino postojećeg operatora na naknadu obzirom da je praksa pokazala da korisnici često ne znaju čije usluge točno koriste, a posebno nisu uvijek upoznati kojom tehnologijom su spojeni (ULL,NBSA,BS...), što direktno utječe na ispravno popunjavanje Izjave.

Da bi se mogla izvršiti naplata potrebno je ispuniti određene preduvjete, a to su prije svega podaci na VUSL-provjera trenutno postojećeg operatora koju je HT dužan osigurati odnosno trenutno aktivnih veleprodajnih usluga i to:

- a) za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji – ne dobivamo informaciju;
- b) maloprodajne usluge (npr. maxtv ili naš H1Tv..) - ne dobivamo informaciju;
- c) operatori koji daju uslugu na vlastitoj infrastrukturi – ne dobivamo informaciju.

Prijedlog:

Predlažemo jedno centralno mjesto na kojem će se moći provjeriti točni podaci za određeni broj priključka bez obzira s kojim operatorom je korisnik u pretplatničkom odnosu, na koji način je spojen i koju maloprodajnu uslugu ima – CADB.

Također smo mišljenja da treba uzeti u obzir da i postojeći i novi operator moraju snositi jednaku odgovornost za istog krajnjeg korisnika, obzirom da u praksi imamo situaciju kada novi operator postojećem operatoru ne dostavi privitke uz izjavu, čime je ovdje odgovornost isključivo na novom operatoru.

Predlaže se definirati da za pogrešno ispunjenu izjavu suodgovornost snosi korisnik, obzirom da je upravo korisnik svojim potpisom jamčio ispravnost.

Obrazac Izjave

Mišljenja smo da na obrascu Izjave ne smije i dalje stajati...“označiti koju veleprodajnu uslugu Operator korisnik raskida“, a što se također ponavlja i u prijedlogu Pravilnika čl. 66., te je obuhvaćeno svim stavcima navedenog članka...“navođenje veleprodajnih usluga koje...“. Naime, sukladno uputama HAKOM-a dostavljenim operatorima elektroničkom poštom dana 4.12.2012. godine novi operator korisnik je Izjavu dužan poslati na supotpis i operatorima koji uslugu nude na vlastitoj infrastrukturi te tako supotpisanu Izjavu dalje proslijediti HT-u prilikom aktivacije.

Prijedlog:

Predlažemo kao nužno izbaciti iz same Izjave kao i iz prijedloga Pravilnika dio koji glasi: „veleprodajnih usluga“, obzirom da se u praksi pokazalo da postojeći operatori odbijaju supotpisati Izjavu obrazlažući da ne raskidaju ni jednu od veleprodajnih usluga, što je u krajnjem slučaju i točno.

Smatramo kako je nužno Izjavu, kao i predložene izmjene Pravilnika preinačiti na način da Izjava jedino i isključivo bude Izjava o raskidu s postojećim operatorom, dakle, korisnik ne bi smio dodatno kod drugog operatora tražiti raskid npr. TV usluge.

Dodatno, praksa je pokazala kako je Izjava sama po sebi zbunjujuća za operatore koji uslugu nude na vlastitoj infrastrukturi pa istu odbijaju supotpisati, obzirom da ne dolazi do raskida veleprodajnih usluga HT-a, a sam tekst obrasca Izjave nije prilagođen svrsi koja se htjela postići, a posebno nije u skladu s uputom HAKOM-a od 4.12.2012. godine.

Nadamo se da će se dostavljeni komentari H1 Telekom-a d.d. uzeti u obzir te da će svakako pridonijeti kvalitetnijoj izradi teksta samog Pravilnika.

S poštovanjem,
H1 TELEKOM d.d.