

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Jurišićeva 13
10000 Zagreb

Predmet: **Javna rasprava - Prijedlog odluke - Jedinstvena procedura**
- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

Nastavno na objavljenu javnu raspravu o prijedlogu odluke kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d. i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za uslugu najma korisničke linije, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za uslugu predodabira operatora te priložene dokumente, u nastavku dostavljamo komentare H1 TELEKOM-a.

U točki 1.1. prijedloga Odluke treći odlomak glasi:

„HT ce putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima pristup podacima o operatorima koji svoje maloprodajne usluge pružaju krajnjim korisnicima na temelju neke od HT-ovih veleprodajnih usluga, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama. Operator korisnik koji vrši upit putem B2B servisa radi pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika za kojeg zahtjeva veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, obvezan je upitu priložiti jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika iz ove Standardne ponude. U slučaju nedostupnosti B2B servisa, alternativni način komunikacije za dobivanje navedene informacije je e-mail.“

Smatramo da prilikom vršenja upita putem B2B servisa radi pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika za kojeg se zahtjeva veleprodajna usluga/usluge **nije potrebno slati jedinstvenu izjavu korisnika** jer se time usporava proces aktivacije usluge. Također, nužno je naglasiti da je vršenje upita alternativno.

U slučaju nedostupnosti B2B servisa nužno je definirati rok za dobivanje povratne informacije putem e-maila. Prijedlog: 2 sata unutar radnog dana.

U točki 1.1. četvrti odlomak glasi:

„Nakon dobivanja informacije o postojećem operatoru, pribavljanje suglasnosti od strane istog odvija se na sljedeći način: Operator korisnik, prije podnošenja zahtjeva za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, šalje postojećem operatoru

potpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika iz ove Standardne ponude. Postojeći operator je obvezan, u roku od najviše dva radna dana, dati suglasnost novom operatoru (vratiti supotpisanu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika) ili ga informirati o postojanju obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga predmetnog krajnjeg korisnika za koje se traži raskid.“

Molimo pojašnjenje situacije kada je krajnji korisnik koristio usluge dva ili više operatora, odnosno šalje li se po jedna izjava prema svakom pojedinom operatoru za pojedinu uslugu koju isti pruža (ova opcija je teško moguća budući da korisnik potpisuje jednu izjavu o raskidu i moguće da je označio raskid i „telefona“ i „interneta“ i „televizije“) ili se šalje istovjetna Izjava prema svim operatorima za sve tražene usluge? Ovo je vrlo važno definirati kako se ne bi dogodilo da pojedini operator odbije supotpisati izjavu jer je na istoj naznačen i raskid neke maloprodajne usluge koju korisnik koristi od drugog operatora. Ovisno o pojašnjenju, potrebno je prilagoditi tekst Priloga 1. Prijedlog je da se ev. u Prilogu 1 pored svake usluge doda prazna crta na kojoj bi se upisao naziv operatora kao i u dijelu „Suglasnost postojećeg operatora korisnika“. Međutim, u tom slučaju kada je potrebno izjavu slati na supotpis dodatna komplikacija (dodatno vrijeme i posao) nastaje ako bi se izjava prvo slala jednom operatoru pa nakon njegovog supotpisa drugom i lako bi se moglo dogoditi da se umjesto pojednostavljenja procesa isti dodatno oteža i prolongira. Smatramo da se radi o vrlo važnom pitanju i u tom smislu predlažemo **održavanje zajedničkog sastanka operatora i HAKOM-a** kako bi se našlo neko jednostavno, odnosno prihvatljivo rješenje.

Točka 1.1., odlomak 6. glasi:

„U situaciji kada se krajnji korisnik u navedenom roku od najviše osam radnih dana očituje postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za novom/novim uslugom/uslugama, postojeći operator će najkasnije istekom roka od osam radnih dana poslati Operatoru korisniku jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika navodeći razlog zbog kojeg je krajnji korisnik odustao od prvotnog zahtjeva.“

Iz navedenog proizlazi da više nije potrebna izjava krajnjeg korisnika iz koje bi bilo vidljivo da isti odustaje od prvotnog zahtjeva te H1 TELEKOM podržava predloženu izmjenu.

U Prilogu 1, u dijelu u kojem se navode usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom, smatramo da bi uslugu „telefon“ trebalo razdvojiti na dvije, odnosno definirati „predodabir operatora“ i „najam korisničke linije“ (jer je moguće da korisnik želi mjesečnu naknadu za pristup mreži i dalje plaćati HT-u, ali želi ugovoriti CPS uslugu).

U Prilogu 2, točki 2 „Podaci o Krajnjem korisniku za kojeg se zahtijeva veleprodajna usluga“ pod 2.1. potrebno je upisati radi li se o novom ili postojećem Krajnjem korisniku. Budući da u odnosu na jednu veleprodajnu uslugu koja se za korisnika traži isti može biti postojeći korisnik, a za drugu (npr. širokopojasni pristup internetu) novi, molimo pojašnjenje o načinu popunjavanja.

Nadalje, predlažemo da se u slučaju kada se istovremeno zahtijeva aktivacija dvije ili više usluga **osigura istovremena aktivacija svih zatraženih veleprodajnih usluga**, što je od izuzetne važnosti s aspekta samih krajnjih korisnika.

Dodatno, u slučaju da je operator korisnik zatražio dvije ili više veleprodajnih usluga, a aktivacija neke od njih nije moguća (bilo iz nekog razloga propisanog SP, bilo zbog toga što je u odnosu na tu uslugu korisnik odustao zbog postojanja ugovorne obveze), predlažemo omogućiti opciju prema kojoj operator korisnik može u takvoj situaciji (ovisno o tome što je ugovorio s krajnjim korisnikom) zatražiti od HT-a da od zatraženih veleprodajnih usluga aktivira one za čiju aktivaciju nema zapreke. Takva opcija (s poljima „da“ i „ne“ predlaže se dodati u Prilogu 2, točka 4.

Također, radi otklanjanja eventualnih nedoumica, predlažemo u Prilogu 2 umjesto „Potpis podnositelja zahtjeva“ navesti „Operator korisnik (pečat i potpis ovlaštene osobe)“.

I na kraju, nadamo se da će naši komentari biti uzeti u obzir i pridonijeti kvalitetnijoj izradi teksta same Odluke.

S poštovanjem,
H1 TELEKOM d.d.

U Splitu, 16. srpnja 2012. godine