

Zagreb, 05.11.2012.

**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10110 ZAGREB**

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja Sustava e-Tarife

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže, dostavlja svoj komentar i očitovanje na Javnu raspravu – „Prijedlog odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja Sustava e-Tarife“ kojim Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) opisuje način dostavljanja svih potrebnih podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu simulacije i prikaza podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga.

Smatramo da je u interesu svih strana u prvom redu jasno definirati koja je konačna svrha sustava e-Tarife, budući po našem mišljenju postoji neusklađenost između odredbe točke II. Prijedloga odluke, te samog obrazloženja, u pogledu potrebe dostavljanja podataka o cijenama usluga koje nisu u ponudi ali ih koriste pojedini krajnji korisnici.

Vipnet smatra da je za ostvarivanje navedene svrhe iz obrazloženja prijedloga odluke, odnosno davanja jasne i transparentne informacije o trenutnoj ponudi operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, **nepotrebno dostavljati i podatke o uslugama koje nije moguće aktivirati**, pa stoga predlažemo da se **iz točke II. prijedloga odluke briše dio koji se odnosi na podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi** ali ih koriste određeni krajnji korisnici.

Nadalje, smatramo da je za ostvarivanje definirane svrhe potrebno odrediti na koje se skupine korisnika, odnosno s time u vezi na koje vrste usluga/tarifa, odnosi sustav e-Tarifa. Mišljenje Vipneta je da se sustav treba fokusirati samo na usluge/tarife koje su **dostupne krajnjim korisnicima koji nisu pravne osobe/poslovni subjekti**, zbog toga što je ponuda usluga poslovnim subjektima izrazito kompleksna i smatramo da jednostavna usporedba nazivnih cijena neće vjerodostojno prikazati stvarne pogodnosti koje korisnici mogu ostvariti.

Također smatramo bitnim da HAKOM prema korisnicima jasno definira što informacije iz sustava e-Tarife predstavljaju i kako se one mogu koristiti, te kakav je njihov značaj i moguće posljedice za krajnje korisnike, i njihov ugovorni odnos s operatorom. S obzirom na **nedostupnost informacija o formi podataka koje se dostavljaju, te karakteristikama tarifnog simulatora**, Vipnet smatra da informacije sustava e-Tarife moraju biti isključivo informativnog karaktera te da se rezultati izračuna koje korisnik može dobiti iz sustava **ne smiju koristiti u svrhu**

provjere ispravnosti računa i podnošenja prigovora. Molimo HAKOM da se prilikom korištenja sustava krajnjim korisnicima daju sve potrebne informacije u tom smislu.

Vezano s time, a s obzirom na sofisticiranost tarifa i ponuda, i očekivanja te zaključke koje bi korištenjem sustava mogli ostvariti korisnici, potrebno je jasno opisati da sam izračun cijena pojedine tarife ne predstavlja ukupne pogodnosti koje korisnik korištenjem te tarife može ostvariti, jer dodatne pogodnosti koje korisnik može ostvariti mogu ovisiti o velikom broju čimbenika, u prvom redu statusu korisnika i posebnostima promotivnih akcija (npr. postojeći korisnik, novi, korisnik koji prenosi broj, pridjeljena terminalna oprema...), a mogu se očitovati u smanjenju mjesečne naknade u određenom razdoblju, mogućnosti kupovine uređaja po povoljnijoj cijeni i sl.

S pozicije Vipneta vrlo je važno da postupak unosa podataka u sustav e-Tarife ne smije odgoditi stupanje na snagu planiranih izmjena cjenika, odnosno, ne bi smio utjecati na tržišnu utakmicu i mogućnost pravovremenog uvođenja novih tarifa ili paketa, odnosno da sam upis podataka u sustav bude u dovoljnoj mjeri fleksibilan i da omogućuje unos svih vrsti promjena koje eventualno nisu bile predviđene.

U tom smislu važno je da HAKOM osigura eventualne promjene u obrascima upisa u najkraćem mogućem roku, kako bi sama kalkulacija krajnjim korisnicima bila dostupna s danom stupanja na snagu promjena cjenika, kojeg definira operator.

Da bi se ovakvi slučajevi izbjegli smatramo da bi HAKOM i prije službenog početka rada e-Tarife morao omogućiti testni unos, i provjeru kako sustav reagira na takav unos podataka i specifično koncipiranih ponuda operatora, prije nego operator upisuje podatke koji će se koristiti za javno dostupnu simulaciju.

Za Vipnet je važno da se u dogovoru s HAKOM-om utvrdi na koji način se prikazuju podaci o tarifama u pokretnoj mreži koje se odnose na posebno „brendirane“ usluge (npr. Tomato), odnosno na ponude koje su na bilo koji način marketinški izdvojene s obzirom na usluge koje nudi mrežni operator.

Zbog svega navedenog, smatramo da je izuzetno važno provesti sveobuhvatno testiranje sustava od strane operatora, u primjerenom vremenu, a koje se odnosi na testiranje tehničkih funkcionalnosti, procedura, te shodno rezultatima testiranja, na definiranje popratnih informacija krajnjim korisnicima o karakteristikama i svrsi sustava e-Tarife.

Dodatno, smatramo da je sustav e-Tarifa velika novost na tržištu, koja može dovesti do mnogih različitih poimanja i scenarija korištenja, te različitih interpretacija podatka, što iziskuje i opravdava poduzimanje dodatnih napora HAKOM-a i operatora, da se puštanje sustava u javnu uporabu, dodatno iskoordinira.

Od izuzetne je važnosti, već i prije samog početka pružanja usluge e-Tarifa, prepoznati rizike koji mogu nastati pogrešnom ili djelomično točnom simulacijom određenih paketa ili tarifa operatora u sustavu e-Tarife, što može imati za posljedicu i netočno ili zavaravajuće informiranje korisnika i u konačnici i negativan utjecaj na tržišnu utakmicu.

U nastavku dajemo komentare na tehničkoj i proceduralnoj razini oko nama važnih aspekata sustava e-Tarife i prijedloga odluke, kako slijedi:

Obveza dostavljanja uvjeta korištenja

Prijedlogom Odluke u točki I. određuje se da je operator 8 dana prije izmjene/dopune cjenika u pogledu izmjene cijena, obvezan HAKOM-u dostaviti i uvjete korištenja. HAKOM nije precizno pojasnio koja je svrha dostave uvjeta korištenja usluga 8 dana prije stupanja na snagu povezane usluge/tarife.

Do sada takva praksa nije postojala i smatramo da ne postoji zakonska obveza dostavljanja uvjeta korištenja unaprijed 8 dana prije izmjene cjenika, pa tako HAKOM nije ni zahtijevao da se uz obavijest o izmjenama cjenika dostavljaju i uvjeti korištenja, nego su se uvjeti korištenja mogli objaviti i danom stupanja na snagu izmjena cjenika, ako se radi o npr. uvođenju nove tarife/opcije.

S obzirom da smatramo kako predmet ove odluke ne može biti promjena postojeće zakonske procedure izmjena cjenika u pogledu rokova i opsega dokumentacije koja se dostavlja, te nadalje da obavijesti o izmjenama cjenika mogu obuhvaćati više vrsta izmjena cjenika (npr. promjene cijene, promjena datuma valjanosti tarife, promjena obračunske jedinice i sl.) što za sobom ne mora povlačiti i potrebu izmjena uvjeta korištenja, odnosno, da obrnuto također postoji mogućnost promjene uvjeta korištenja bez izmjene cjenika, **predlažemo i smatramo opravdanim da se HAKOM-u, uz obavijesti o izmjenama/dopunama cjenika ne dostavljaju uvjeti korištenja.**

Ustaljena je praksa da se uvjeti korištenja objavljuju na internetskim stranicama operatora, pa su oni u svakom trenutku dostupni HAKOM-u koji je u mogućnosti objaviti poveznicu na te stranice i tako ispuniti svoje obveze. **Stoga predlažemo da se u prethodnoj obavijesti o izmjenama cjenika dostavlja lokacija internetske stranice na kojoj će se prije stupanja na snagu izmjene objaviti uvjeti korištenja.**

Postojeća procedura dostave obavijesti o izmjenama/dopunama cjenika

Trenutno nije jednoznačno određeno kojim putem se vrši dostava obavijesti o izmjenama cjenika temeljem čl. 42.a Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Predlažemo da se prijedlogom Odluke definira način na koji se dostavljaju obavijesti i smatramo da je **dostava putem e-maila dovoljan i odgovarajući način dostave**, a ujedno i najpraktičniji. Vipnet na primjer koristi dostavu putem telefaksa, pa bi se prijelazom na komunikaciju putem e-maila, takva dostava prekinula.

Trenutak upisa podataka u sustav e-Tarife

Prijedlogom odluke je određeno da se upis izmjena cjenika u sustav e-Tarife obavlja 8 dana prije samog stupanja na snagu izmjena cjenika, odnosno najkasnije 8 dana prije početka/prestanka primjene izmjena.

Vipnet je stajališta da se upis u sustav e-Tarife obavlja danom stupanja na snagu izmjena, uz naravno zadržavanje obveze da se obavijest o izmjenama putem e-maila šalje najkasnije 8 dana prije stupanja na snagu izmjena.

Razlog tome je što u praksi dolazi do slučajeva da se već poslana obavijest o izmjenama cjenika prije njenog stupanja na snagu, mora na primjer **odgoditi, promijeniti u nekom manjem dijelu ili na primjer povući - obustaviti**. Ukoliko bi se zadržao postojeći prijedlog HAKOM-a, operatorima bi bilo znatno otežano raditi takve promjene budući se predana obavijest nakon prihvata od strane HAKOM-a (status „Prihvaćen“) više ne može izmijeniti, niti povući. Također ukoliko bi se zadržao postojeći prijedlog, trebalo bi **onemogućiti da se nad upisanom izmjenom cjenika mogu od strane korisnika raditi provjere prije nego što sama izmjena cjenika stupi na snagu.**

Stoga smatramo opravdanim, radi zadovoljavanja svrhe sustava e-Tarife da se isti osvježava, kada pojedina izmjena cjenika stupi na snagu i kada će biti sigurno da je takva izmjena završno potvrđena od strane operatora.

U svakom slučaju, molimo da se omogući naknadna izmjena, odnosno povlačenje dokumenta u statusu „Prihvaćen“.

HAKOM će dakle u svakom slučaju imati odgovarajuću prethodnu informaciju putem e-maila, operatorima će biti omogućeno da izmijene prethodno poslani obavijesti, a korisnici će stupanjem na snagu izmjena cjenika imati na raspolaganju mogućnosti usporedbe cijena, pa stoga neće biti potrebno ugrađivati zaštite da usporedbe ne budu omogućene prije stupanja na snagu izmjena cjenika.

Sadržaj upitnika

U ovoj javnoj raspravi na žalost nije predstavljan sadržaj upitnika kojeg će operatori ispunjavati.

Smatramo da je **uvid u upitnik izrazito važan**, pa je davanje komentara, odnosno cjelokupno funkcioniranje sustava e-Tarife, s izostankom prethodne informacije o sadržaju upitnika u mnogočemu osiromašeno i dovedeno pod znak pitanja, posebno u pogledu mogućnosti komentiranja rokova.

Nadamo se da je HAKOM svjestan kompleksnosti postojećih tarifa i modela naplate usluga, te da je predvidio sve detalje kako bi se u sustav e-Tarife mogle upisati sve bitne odrednice postojećih tarifa.

Također od presudne je važnosti da sustav e-Tarife zbog svojih unaprijed definiranih karakteristika ne ograničava inovativnost i tržišnu utakmicu, odnosno, slobodu u kreiranju novih tarifa operatorima.

Neki aspekti postojećih tarifa/usluga i opcija koji su značajni, a nadamo se da ih je HAKOM unaprijed definirao su sljedeći:

- Upis podataka o naplati međunarodnih poziva/roaming usluga, s obzirom da postoji velik broj odlaznih destinacija/roaming partnera, da li će se unositi po pojedinim državama, operatorima, po zonama ili na drugi način,
- Unos podataka o tarifama u kojima se ostvaruju posebne pogodnosti, koje ovise o vrsti i količini primljenih poziva (na primjer tarifa „Na tuđi račun“),
- Unos podataka o paketima usluga (2D, 3D itd.),
- Upis tarifa s cijenama koje ovise o dobu dana (peak – off peak) i danu u tjednu (radni dan – vikend – praznik),
- Upis tarifa i cijena/ ponuda koje ovise o statusu korisnika (npr. obitelji, mladi, novi korisnik, postojeći, korisnik koji prenosi broj i sl.),
- Naplata televizijskog sadržaja, da li će se unositi paketi ili pojedini programi, s obzirom da se sadržaji/programi unutar paketa mogu mijenjati na dnevnoj razini i da isti nisu definirani postojećim cjenicima smatramo da se upis pojedinih programa mora izbjeći,
- Ograničeno trajanje tarife/promocije, mogućnost da se trajanje tarife unaprijed definira (od-do), te eventualno prije isteka valjanosti izvrši produženje ili skraćanje roka valjanosti tarife,
- Unos tarifa za poslovne korisnike, politika popusta, smatramo da je ugovore s poslovnim korisnicima potrebno isključiti iz sustava e-Tarife i da je isti potrebno ograničiti samo na ponudu za rezidencijalne korisnike,
- Mogućnost da se tarifa u statusu „Zatvoren“ (nedostupna za aktivaciju) ponovno aktivira unošenjem novog datuma valjanosti,
- Unos cijena dodatnih/dopunskih usluga (npr. CLIR, paketi dodatnih usluga, cijena najma uređaja i sl.),
- Upis drugih cijena iz cjenika, koje možda ne predstavljaju usluge elektroničkih komunikacija (na primjer vezano uz usluge instalacije, ugovaranje licenci, posebne usluge i sadržaji, prijepis računa, otključavanje uređaja i sl.).

HAKOM je naveo da će odrediti popis operatora kojima će upitnik biti dostupan te strukturu podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga koje operatori trebaju unijeti. U tome smislu bilo bi potrebno odrediti rokove kada će ti podaci biti objavljeni i dostupni operatorima, kako bi se moglo pristupiti pripremama za upis podataka, odnosno testiranje sustava.

HAKOM je također odredio da će objaviti upitnik koji određuje način definiranja, hijerarhiju i način rukovanja podacima koje će operatori unijeti u tarifne planove i tarifne opcije te da će operator će o istom biti obaviješten putem elektroničke pošte i putem pristupnika gdje će vidjeti listu vlastitih upitnika u koje treba unijeti odgovarajuće podatke.

Na žalost, HAKOM nije detaljnije opisao što sadrži lista upitnika, te kada će operatori biti obaviješteni o listama i podacima koje trebaju unijeti u sustav e-Tarife.

Također, nadamo se da sustav neće onemogućiti daljnji razvoj modela naplate tarifa/opcija i da će omogućiti fleksibilnost kroz mogućnost podnošenja zahtjeva za dorade i izmjene od strane operatora.

Unos podataka u sustav

HAKOM nije izričito definirao na koji način se unose podaci u sustav, te kako će se s obzirom na velik broj postojećih tarifa unositi podaci za stare/postojeće tarife.

Smatramo da bi unos podataka trebao biti omogućen na način da sustav može iščitati podatke iz neke vrste tablice ili druge datoteke koju bi operatori sastavili i poslali u sustav putem tzv. „upload“ metode, čime će se svakako izbjeći dvostruko prepisivanje tarifa iz sustava operatora u sustav e-Tarife i time bitno umanjiti mogućnost ljudske pogreške, koja u konačnici može imati zaista značajan utjecaj na tržišnu utakmicu.

Molimo HAKOM da se izbjegne upis na principu sustava SPOK, koji zahtijeva ručni unos pojedinačnih podataka, posebice iz razloga što nije poznato koji se sve podaci trebaju unositi i koja će biti količina podataka, a kako bi se u konačnici postupak unosa optimizirao i pojednostavio.

Smatramo da je rok od 30 dana za unos svih podataka zaista prekratak za operatore koji imaju široku ponudu usluga, paketa, kombinacija, tarifa, opcija i promotivnih akcija, i da je takav rok nemoguće ispoštivati od strane pojedinih operatora. HAKOM je u cijelosti upoznat s opsežnošću cjenika pojedinih operatora, pa samim time i opsegom aktivnosti na unošenju istih u sustav e-Tarife.

Svakako, na sam rok unošenja bitno će utjecati i razina detalja upisa, način upisa/pristupa u sustav i pojašnjavanje otvorenih pitanja koje smo ovim putem postavili.

Funkcionalnost Tarifnog simulatora

HAKOM definira da je u suradnji s FER-om razvijen i testiran „Tarifni simulator“ koji će služiti za izračun i usporedbu cijena po pojedinim tarifama. Takva funkcionalnost je također vrlo važan dio sustava e-Tarife, a na žalost nisu poznate nikakve pojedinosti o njejoj logici funkcioniranja i drugim karakteristikama.

Smatramo da je nedostatak tih informacija zaista velika prepreka da bi se cjelokupni sustav mogao kvalitetno analizirati i komentirati u okviru ove javne rasprave.

Također nije prezentirano kako je određena prosječna potrošnja krajnjeg korisnika, da li je ta potrošnja fiksirana, ili promjenjiva, i na koji način.

Neki aspekti Tarifnog simulatora koji su značajni, a nadamo se da ih je HAKOM unaprijed definirao su sljedeći:

- Davanje usporedne informacija o troškovima kod paketa s neograničenim korištenjem gdje je cijena jedinice prometa 0kn, a postoje ograničenja u npr. brzini prijenosa podataka prilikom dostizanja određene količine prenesenih podataka,
- Međuodnos cijena usluga i cijena uređaja, neka tarifa može dati veće iznose potrošnje za prosječnog korisnika, ali je zato cijena uređaja povoljnija, te kako će se isto prezentirati korisniku,
- Cijene korištenja ako se naknada iskazuje za paket usluga (npr. telefon, Internet, televizija), kako se simulira trošak poziva ako je određena količina uključena u mjesečnu naknadu za paket,
- Na koji način se uzimaju u obzir tarifne opcije koje se ugovaraju povrh osnovne tarife,
- Da li sustav može računati naknadu za raskid ugovora.

Korisničko sučelje

Jedan od također sastavnih dijelova sustava e-Tarife je izgled i funkcionalnost korisničkog sučelja koje je otvoreno za pristup.

Na žalost HAKOM je u okviru ove javne rasprave samo šturo opisao čemu služi sučelje, međutim nisu dani detalji o samom izgledu sučelja, parametrima koje korisnik može unijeti, promijeniti i koji su rezultati koje sustav daje korisniku.

Na primjer, neka od otvorenih pitanja su:

- Da li korisnik može upisivati vlastite navike potrošnje, ili je obrazac korištenja usluga po kojem se računa potrošnja predefiniran,
- Što se točno podrazumijeva pod omogućavanjem korisniku uvida u trenutnu ponudu operatora,
- Da li korisnik ima mogućnost odabira više tarifa (i vrsta tarifa, npr. prepaid, postpaid) nad kojima se vrši izračun i međusobno ih uspoređivati,
- Da li su korisniku prikazana koja su ograničenja Tarifnog simulatora i da li su dana pojašnjenja vezano za kupovinu uređaja, cijena vezano uz trajanje ugovornog razdoblja, posebne pogodnosti ponude i sl.,
- **Smatramo da se izračun u Tarifnom simulatoru ne bi smio koristiti u smislu provjere računa korisnika, podnošenja prigovora na račun ili traženja naknade štete,**
- Koje su druge opcije pretraživanja podataka dostupne krajnjem korisniku.

Smatramo da netočnost u izračunu i prezentaciji kvalitete pojedine tarife određenog operatora prema korisnicima može imati neželjene negativne posljedice za tog operatora ali i za tržište u cjelini, što se može izbjeći kvalitetnim testiranjem cjelokupnog sustava od strane operatora prije otvaranja sustava za pristup krajnjim korisnicima.

Operatorsko sučelje

Vezano uz sučelje sustava prema operatoru, razvidno je da operator može samo upisivati podatke u sustav, međutim nije objašnjeno da li i operator može iz sustava dobivati pojedine vrste izvještaja, na primjer u smislu pregledavanja i kontrole te povlačenja na primjer popisa aktivnih tarifa, zatvorenih ili arhiviranih, što bi vjerujemo za operatore moglo biti korisno, i od pomoći.

S obzirom da je navedeno da je trajanje sesije ograničeno na 60 minuta, smatramo da bi bilo korisno da se barem u razdoblju upisivanja postojećih tarifa, ukoliko se ne udovolji našoj zamolbi da se upis provodi putem „uploada“ datoteke, omogućiti osjetno duže trajanje sesije, kako ne bi dolazilo do prekida upisa ili brisanja upisanih podataka.

Također, moguće je da se upisom i uz sustavne i druge vrste provjera ipak desi da je došlo do upisa pogrešnog podatka, pa bi bilo nužno da se izvještaj koji je predan može promptno povući i naknadno ispraviti.

Provjera unesenih podataka

U dokumentima se navodi da će stručnjak HAKOM-a vršiti provjeru, kontrolirati i analizirati te ocjenjivati da li su podaci dvojbeni ili zadovoljavaju, ali na žalost nisu prezentirani nikakvi kriteriji po kojima će se vršiti provjera upisanih podataka, pa je tako cjelokupan postupak pregleda i mogućeg osporavanja unesenih podataka netransparentan za operatora.

Izuzetno je važno ovdje naglasiti da kontrola upisa podataka o cijenama usluga od strane HAKOM-a, može na određen način može biti protumačena kao prekomjerna regulacija koja ne može biti propisana prijedlogom Odluke, te da je to proširivanje ovlasti HAKOM-a s obzirom na čl. 12. Zakona koji se po našem mišljenju ne odnosi na nadzor svih izmjena cjenika, nego samo na nadzor cijena koje su predmet regulatorne obveze temeljem postupka analize tržišta.

Vipnet smatra da, kako smo već naveli, **upis u sustav e-Tarife treba provoditi s danom stupanja na snagu izmjena cjenika, a da stručna služba HAKOM ima na raspolaganju dovoljno vremena od dana slanja prethodne obavijesti (8 dana ranije) izvršiti uvid** u izmjene i sugerirati operatoru da li je potrebno izvršiti dodatne provjere u smislu da li se podaci kako su definirani mogu upisati u sustav.

Tako bi se omogućilo da sam upis u sustav nije podložan posebnim odobrenjima i provjerama HAKOM-a i naknadnoj razmjeni komunikacije koja **može dovesti u pitanje samo stupanje na snagu izmjena** (osim nekih sustavno određenih provjera, npr. valjanosti datuma, mjernih jedinica i sl.).

HAKOM također navodi da će sustav omogućiti HAKOM-u da na jednostavan i transparentan način prati i kontrolira maloprodajne cijene i ponude javnih komunikacijskih usluga operatora. S obzirom da smatramo da su kontroli maloprodajnih uvjeta i cijena podložni samo prethodno regulirani operatori sa značajnom tržišnom snagom kojima su takve obveze izričito određene nakon provedenog postupka analize tržišta, pozivamo HAKOM da detaljnije pojasni opseg

predviđenih mjera kontrole podataka koje dostavljaju operatori koji nemaju određene takve regulatorne obveze.

Rokovi stupanja na snagu Odluke

Predloženi rok od 30 dana za upis svih podataka nakon donošenja konačne Odluke je u svakom slučaju prekratak za tako široki opseg aktivnosti koje moraju biti odrađene od strane operatora, a s obzirom da mnogi važni detalji još uvijek nisu prezentirani operatorima.

S obzirom na sve navedeno, a posebno na nedostatak nekih bitnih podataka o karakteristikama sustava, te na činjenicu da trenutno nikakav pristup sustavu od strane operatora nije moguć, smatramo da je nužno da se konačnom Odlukom, prije početka produkcijskog rada sustava e-Tarifa, odredi:

- i) **period za testiranje sustava koji bi trajao najmanje 60 dana od dana izdavanja operatorima dozvole za pristup sustavu**, (uz to da su prethodno poznati podaci iz upitnika kojeg operatori ispunjavaju), kako bi operatori mogli provjeriti kompatibilnost sustava sa postojećim tarifnim planovima, ili eventualno planiranim novim modelima naplate usluga.
- ii) **Nakon perioda testiranja rok od 30 dana za razmjenu zapažanja i eventualno otklanjanje poteškoća, ispravljanje grešaka, i nadogradnju sustava**
- iii) **Nakon isteka prethodnog roka, predvidjeti razuman i dostatan rok za upis potrebnih podataka u sustav.**
- iv) **Nakon upisa podataka, početak produkcijskog rada, odnosno javnu dostupnost podataka.**

Zaključak

Vipnet pozdravlja inicijativu HAKOM-a da uspostavi elektronički sustav za upis cijena usluga koje se pružaju krajnjim korisnicima, te da se omogući neovisna procjena troškova. U našim komentarima iznijeli smo problematiku s kojom bi se mogli susresti prilikom puštanja u produkcijski rad sustava, a koja bi mogla stvoriti poteškoće i operatorima i HAKOM-u i krajnjim korisnicima, posebno s obzirom na izrazito kratak predviđeni rok za puno usklađivanje operatora s novom obvezom.

Vipnet je iznio prijedloge temeljem dosadašnjih iskustava sa ispunjavanjem obveze iz čl 42.s. Zakona o elektroničkim komunikacijama, te s postojećim sustavom za upis podataka „SPOK“.

Ukratko, prijedlozi i zahtjevi Vipneta u pogledu ove javne rasprave su:

- da se jasno i precizno definira svrha i uloga sustava e-Tarifa prema korisnicima (opseg podataka koji se obrađuju, kako se podaci trebaju interpretirati, i koja su ograničenja sustava),

- da upis u sustav ne može zapriječiti stupanje na snagu izmjena cjenika,
- da se odvoji postupak slanja prethodne obavijesti od postupka upisa u sustav e-Tarife,
- da se upis podataka u sustav e-Tarife vrši danom stupanja na snagu izmjena cjenika,
- da se uz prethodnu obavijest ne dostavljaju pojedini uvjeti korištenja, već poveznica na Internet stranicu na kojoj se oni objavljuju,
- da se omogući veća fleksibilnost glede unosa i ispravaka unesenih podataka,
- da upis podataka u sustav nije podložan dodatnom odobrenju HAKOM-a,
- da se operatorima omogući uvid u sadržaj upitnika,
- da se operatorima omogući uvid u principe rada Tarifnog simulatora,
- da se operatorima omogući uvid u karakteristike sučelja za krajnje korisnike, ulazne/izlazne podatke,
- da se zbog izuzetne osjetljivosti problematike, omogući primjeren rok za testiranje prije početka produkcijskog rada sustava i dodatan poseban rok za upis postojećih tarifnih planova, ovisno o načinu na koji će taj upis biti omogućen.

Posebno želimo naglasiti važnost da sustav prema krajnjim korisnicima daje točne i kvalitetne rezultate kako se ne bi desilo da se temeljem upita korisnika u sustav e-Tarifa, generiraju prigovori korisnika na račune, što je vrlo izgledno da će se desiti. Zbog toga je primjereni period testiranja i mogućnost davanja dodatnih komentara na rad sustava, te davanje svih popratnih informacija o mogućnosti korištenja podataka iz sustava e-Tarife, za operatore izrazito bitan.

Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, u smislu ispunjavanja zakonskih odredbi i zahtjeva kako bi se krajnjim korisnicima usluga omogućila neovisna procjena troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga.

Srdačan pozdrav
VIPnet d.o.o.