



Metronet*

Metronet telekomunikacije d.d.
Ulica grada Vukovara 269d
HR - 10000 Zagreb
T + 385 1 6327 000
F + 385 1 6327 011
E info@metronet.hr

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

U Zagrebu, 26. kolovoza 2013. godine

Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. na javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge na *Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure*, objavljen na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

Odlukom vijeća HAKOM-a od 28. kolovoza 2012. godine (KLASA: UP/I-344-01/12-03/02, URBROJ: 376-11/12-07) naloženo je Hrvatskom Telekomu d.d. (dalje u tekstu: HT) u standardnim ponudama za veleprodajne usluge uskladiti rokove i uvjete za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a (za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa BSA), uslugu najma korisničke linije (WLR), uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (ULL) i uslugu predodabira operatora(CPS)).

U odnosu na pitanja o potrebi izmjene jedinstvene procedure očitujemo se kako slijedi:

a) Potreba dobivanja dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise

1. Predlažemo uvođenje dodatnog polja "Kontakt korisnika na lokaciji" na B2B sučelje za sve vrste zahtjeva uz obrazloženje koje je navedeno pod točkom c) našeg prijedloga izmjena jedinstvene procedure.
2. Predlažemo omogućavanje funkcionalnosti dobivanja/dostavljanja podatka o broju parice od strane HT-a kroz B2B sučelje kod realiziranih novih parica (bilo preko BSA ili preko ULL tehnologije), za sljedeće vrste zahtjeva: NBSA, DSLA, NBSS, ULL, ULLP.

Obrazloženje:

Prema postojećoj proceduri parica bi trebala biti označena na terenu od strane tehničara HT-a, ali u većini slučajeva parica nije označena i zbog toga se često događalo da tehničar Metroneta nije mogao izvršiti ukapčanje dok nismo administrativno nabavili broj parice. Zbog navedenog je Metronet uveo kao stalni dio procedure da kada kroz B2B sučelje vidimo da je traženi zahtjev realiziran, šaljemo upit e-mailom prema HT veleprodaji i/ili našem prodajnom predstavniku u HT-u za dobivanjem informacije o broju parice. Dobivanjem navedenog podatka od strane HT-a odmah na B2B sučelju (u zadnjoj poruci kada dobijemo info da je

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.
IBAN HR3223400091110181822
OIB: 23269006802; MB: 1942425
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,
P. Barišić, T. Matić, B. Škerlev, V. Terzić
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,
S. Katinić, D. Rukavina, Z. Vrdoljak
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080523351
Temeljni kapital: 75.062.800,00 kuna,
uplaćen u cijelosti
Ukupan broj dionica: 750.628
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

zahtjev realiziran) izbjeglo bi se bespotrebno slanja e-mailova i osiguralo da nam potreban podatak bude vidljiv odmah pri dobivenoj poruci da je zahtjev realiziran, te bi se na taj način skratio rok realizacije za vrijeme koje je potrebno da navedeni podatak dobijemo putem e-maila.

b) Potreba propisivanja maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati

Držimo da nema potrebe propisivati maksimalan broj Jedinstvenih izjava krajnjih korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje u tekstu: Jedinstvena izjava), ali ako bi se ipak ograničio broj Jedinstvenih izjava koje operatori mogu razmjenjivati, taj broj nikako ne bi smio biti manji od 500 zahtjeva dnevno, a s obzirom na dosadašnju praksu. Osobito ističemo da je za samo jednog velikog poslovnog korisnika ponekad potrebno poslati 400 ili više zahtjeva pa bi bilo kakvo ograničenje u broju dnevnih zahtjeva znatno odužilo realizaciju takvog zahtjeva.

c) Potreba/opravanost izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure

Držimo da je potrebno zadržati naknade zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure u postojećim iznosima jer se u dosadašnjoj primjeni jedinstvene procedure pokazalo da je uvođenje naknada osiguralo efikasniju proceduru.

d) Potreba izmjena/dopuna jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge

Uvodno ističemo da se u dosadašnjoj primjeni jedinstvene procedure pokazalo da ista u praksi čini cijeli postupak složenijim i sporijim i u većem broju slučajeva upitno provedivim ili posve neprovedivim, a u sve većem broju slučajeva, štetnim po korisnike i operatore zbog sljedećih razloga:

1. Jedinstvena izjava je mandatni dokumenti koji ovjeravaju dva ili više operatora, koji imaju različite sustave evidencije usluga i uzrokuju pogrešnu povratnu informaciju na Jedinstveni izjavu.
2. Jedinstvena izjava i Jedinstveni zahtjev se obvezno ovjeravaju i upotrebljavaju za evidenciju prije izvršenja procesa (prethode procesima realizacije usluga koje je ionako vrlo zahtjevno koordinirati).
3. Jedinstvena izjava i Jedinstveni zahtjev se ovjeravaju i provjeravaju na isti način na koji se to čini i s obveznim obrascima glavnih procesa kojima prethode.
4. Jedinstvenu izjavu često ovjerava operator koji prihvaća obrasce za realizaciju usluge (npr. prijenos broja), što znači da se može predati zajedno s obrascima potrebnim za realizaciju prijenosa broja.

Praktične posljedice ovakve uporabe obrasca Jedinstvene izjave i Jedinstveni zahtjev su produljenje procesa realizacije usluge (npr. prijenosa broja), odugovlačenje procesa realizacije usluge (česta odbijanja i ponavljanja izjave iz raznih administrativnih razloga: npr. nečitka adresa, nejasna ovjera, postojanje još neke dodatne usluge nekog drugog operatora itd.) te odbijanje realizacije prijenosa broja zbog nemogućnosti usklađivanja ovjere izjave (jedan od operatora potvrdi izjavu odmah, a drugi nakon pet dana ili je odbije i sl.).

Veliki korisnici, iz grupe obveznika javne nabave, očekuju poštivanje ugovorenih rokova realizacije usluga. Uvođenje Jedinstvene izjave donijelo je dodatni nered u evidenciju razloga odgode i time u planiranje i koordinaciju procesa realizacije usluga velikih korisnika. Imamo primjere ugovorenih stotina CPS/WLR zahtjeva pojedinih korisnika, kojima je samo zbog uvođenja obrasca Jedinstvene izjave moguće produljiti rok realizacije za pola mjeseca i to se u praksi redovito događa, na štetu krajnjeg korisnika i operatora korisnika

Konačne posljedice ovakve uporabe obrasca Jedinstvene izjave su prigovori i pritužbe krajnjih korisnika zbog produljenja roka realizacije ugovorenih usluga te tužbe i penali krajnjih korisnika iz postupka javne nabave zbog prekoračenja rokova realizacije usluga utvrđenih ugovorom o javnoj nabavi ili okvirnim sporazumom o javnoj nabavi.

S obzirom na očiglednu dodatnu prepreku prethodno poznatih i reguliranih procesa, nezaobilaznih u prelasku krajnjeg korisnika s jednog operatora na drugog, ovaj instrument Jedinstvene izjave krajnji korisnici doživljavaju kao opstrukciju u efikasnom obavljanju vlastitih aktivnosti i zadataka, utvrđenih ugovorima koje

su potpisali. Krajnji korisnici negativno reagiraju na odgode procesa, odbijanja realizacije usluga ili kašnjenje i probijanje rokova, za što okrivljuju operatora korisnika odnosno operatora primatelja broja, iako operator korisnik/primatelj broja ne može utjecati na odgode procesa.

Prijedlog izmjene jedinstvene procedure:

a) Potpuno ukidanje obrasca Jedinstvene izjave i Jedinstvenog zahtjeva

Sam obrazac svojim fizičkim postojanjem uzrokuje potrebu za dodatnom obradom koja nepotrebno obvezuje krajnjeg korisnika i operatora korisnika (kreiranje svakog pojedinog obrasca, ovjera svakog pojedinog obrasca od strane korisnika, unos svakog pojedinog obrasca u B2B sučelje, promjena statusa svakog pojedinog obrasca). Procesi prijenosa broja i predodabira operatora dovoljno su dobro definirani, stoga je nepotrebno uvoditi dodatnu dokumentaciju i procese da bi se na taj način 'zaštitilo krajnjeg korisnika ili operatora'. Uvođenje Jedinstvene izjave i Jedinstvenog zahtjeva pokazalo se kontraproduktivnim procesom, uzrokom novih opstrukcija i produljenja procesa realizacije usluga.

b) Podredno, ako se ne prihvati prijedlog pod točkom a), predlažemo ukidanje prethodnog procesa slanja Jedinstvene izjave, uz prijenos obveze distribucije obrasca Jedinstvene izjave na operatora Davatelja broja, odnosno pristupnog operatora (po primitku Jedinstvene izjave, pristupni operator treba distribuirati Izjavu operatorima korisnicima veleprodajnih usluga na spomenutom priključku). Navedeno podrazumijeva istovremeno predavanje Jedinstvene izjave i zahtjeva za prijenos broja, odnosno Jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge (CPS/WLR, BSA ili ULL), da se ne gubi vrijeme i ne gomila korespondencija na B2B sučelju.

c) Pored prijedloga navedenih pod točkom a) i b) držimo da je moguće i potrebno obrasce Jedinstvenog zahtjeva za veleprodajnu uslugu i Jedinstvene izjave, u potpunosti informatizirati i povezati, pomoću dodatnih polja na CADB obrascu koji je dostupan svim operatorima, odnosno polja na B2B sučelju operatora. Svi operatori korisnici CADB sustava dobili bi sustavnu poruku otvorenog LNP CADB obrasca na kojem moraju dati svoju potvrdu ili odbijanje. Ako u određenom roku to ne učine, spomenuta Jedinstvena izjava odnosno Jedinstveni zahtjev smatra se prihvaćenim. Sve parametre koji se označavaju na Jedinstvenom zahtjevu u većini slučajeva se označavaju i na B2B sučelju tako da se gubi smisao fizičkog zahtjeva kao takvog. Jedini parametar koji se ne može unijeti na B2B sučelju, a HT isti zahtjeva od operatora korisnika radi lakše realizacije, je kontakt korisnika na lokaciji kod realizacije novih parica. Stoga predlažemo uvođenje dodatnog polja "Kontakt korisnika na lokaciji" na B2B sučelje za sve vrste zahtjeva, kao i svih ostalih polja koja eventualno nedostaju za pojedinu vrstu zahtjeva.

d) Vežano uz prijedlog informatizacije obrasca Jedinstvene izjave pod c), potrebna je integracija B2B sučelja operatora sa CADB sustavom kako bi se omogućilo povezivanje evidencije veleprodajnih usluga operatora s priključcima i brojevima u procesu prijenosa broja.

Slijedom svega navedenog, a zbog što kvalitetnije implementacije eventualnih izmjena jedinstvene procedure predlažemo održavanje radionice na kojoj će sudjelovati svi operatori uključeni u jedinstvenu proceduru.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.