



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, 8. studenog 2013. godine

Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. u javnoj raspravi o Prijedlogu izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge u javnoj raspravi o Prijedlogu izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje u tekstu: Prijedlog Pravilnika), objavljenu na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

Među predloženim izmjenama i dopunama teksta Pravilnika, kao najvažniju novinu izdvajamo novu Glavu VIII. kojom se propisuje postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Općeniti komentari na prijedlog nove Glave VIII.:

Prije svega ukazujemo da je postupak promjene operatora propisan tzv. jedinstvenom procedurom, tj. Odlukom¹ Vijeća HAKOM-a od 28. kolovoza 2012. godine kojom je Hrvatskom Telekomu d.d. naloženo (dalje u tekstu: HT) da u standardnim ponudama za veleprodajne usluge uskladi rokove i uvjete za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a (za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA), uslugu najma korisničke linije (WLR), uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (ULL) i uslugu predodabira operatora (CPS)). Tijekom kolovoza 2013. godine HAKOM je objavio javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure na koji je Metronet dostavio svoje komentare i prijedloge izmjena. Nadalje, tijekom rujna 2013. godine HAKOM je objavio javni poziv za dostavu prijedloga izmjena Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, na koje je Metronet također dostavio svoje prijedloge i komentare, ali do danas nismo dobili očitovanje HAKOM-a o našim prijedlozima.

Nadalje, 30. listopada 2013. godine otvorene su javne rasprave o prijedlozima izmjena Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog

¹ KLASA: UP/I-344-01/12-03/02, URBROJ: 376-11/12-07

širokopojasnog pristupa te Standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije, kojima se, također, predlažu izmjene jedinstvene procedure.

Jedinstvena procedura uvedena je kao posljedica određivanja regulatorne obveze nediskriminacije HT-u na temelju provedenih analiza mjerodavnih tržišta, u okviru koje su HT-u propisani rokovi u kojima je obavezan odgovoriti na svaki razuman zahtjev za korištenje veleprodajnih usluga. Dakle, HT-u su regulatorne obveze utvrđene pojedinačnim pravnim aktima, za razliku od Prijedloga Pravilnika, kao općeg pravnog akta, kojim se određuju obveze svim operatorima koji pružaju usluge u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži. Zbog toga držimo neprihvatljivim da se iste obveze nameću općim aktom, ostalim operatorima koji nemaju status operatora sa značajnom snagom na mjerodavnim tržištima. Posljedično, na ovaj način izjednačavaju se obveze HT-a kao SMP operatora, i to vertikalno integriranog operatora, s ostalim operatorima koji u pružanju maloprodajnih usluga ovise o veleprodajnim uslugama tog istog SMP operatora, pri čemu maloprodaja HT-a ne podliježe rokovima za realizaciju usluga koji se odnose na operatore korisnike standardnih ponuda HT-a niti kvotama za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge.

Pored navedenog, vidljivo je da se Prijedlogom Pravilnika u propisivanju postupaka promjene operatora i naknada za kašnjenje u realizaciji zatražene usluge HAKOM vodio analognom primjenom obveze isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja propisan Pravilnikom o prenosivosti broja ("Narodne novine", br. 100/12.). Skrećemo pozornost da je naknada za nepravovremeni prijenos broja utemeljena na odredbi članka 30. stavak 4. Direktive o univerzalnim uslugama (2002/22/EZ). Držimo da su u postupku prijenosa broja svi operatori u jednakom položaju pa je stoga opravdano naplaćivati naknade, dok se u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži najčešće radi o podnošenju zahtjeva za pojedinu veleprodajnu uslugu HT-a. U slučaju kašnjenja realizacije novi operator će biti obavezan isplatiti krajnjem korisniku usluga naknadu za kašnjenje prema članku 66. stavak 7. Prijedloga Pravilnika, a korisnik ima istovremeno pravo i raskinuti pretplatnički ugovor. Skrećemo pozornost na situacije kada novi operator bez svoje krivnje mora isplatiti naknadu korisniku – primjerice, ako novi operator potvrdi tehničku mogućnost realizacije usluge korisniku, moguće je da zbog prekoračenja dnevne kvote zahtjeva poslana HT-u rok realizacije bude produljen za dodatnih 5 radnih dana, u skladu s odgovarajućom standardnom ponudom HT-a za zatraženu veleprodajnu uslugu. U tom slučaju nema krivnje niti HT-a niti novog operatora, a samo će novi operator snositi teret isplate naknade i posljedično gubitak novog korisnika. Zbog toga držimo da, ako se i uvede obveza plaćanja naknade za kašnjenje, mora biti nedvojbeno utvrđeno da se ona primjenjuje samo u slučaju kada je do kašnjenja došlo krivnjom novog operatora odnosno da je do kašnjenja došlo krivnjom postojećeg operatora pri čemu novi operator ima pravo regresne naknade od postojećeg operatora.

Osobito želimo istaći da je novom operatoru u interesu čim prije realizirati uslugu novom korisniku kako bi čim prije počeo naplaćivati istu pa nema niti jednog logičnog razloga zašto bi novi operator odugovlačio s podnošenjem veleprodajnog zahtjeva ili općenito zahtjeva korisnika koji nema ugovorenu istu uslugu kod drugog operatora te je stoga nepotrebno uvoditi naknade za kašnjenja za sve operatore. Ako su se u praksi pokazali slučajevi da pojedini operatori nisu pravovremeno realizirali zahtjeve korisnika, držimo da je takve situacije trebalo rješavati kroz postupak rješavanja prigovora korisnika ili inspekcijskim nadzorima.

Nastavno na prethodno navedeno, ističemo da je rok od 45 dana za realizaciju zatražene usluge kako je to definirano člankom 66. stavak 7. Prijedloga Pravilnika, a koji počinje teći od dana podnošenja zahtjeva, neprimjeren i neusklađen s posebnim propisima iz područja obveznih odnosa. Na ovaj način zapravo se određuje da je jedna ugovorna strana preuzela odgovornost za ispunjenje ugovornih obveza prije nego što je pretplatnički ugovor sklopljen. Člankom 247. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/05., 41/08. i 125/11.; dalje u tekstu: ZOO) propisano je da ugovor sklopljen kad su se ugovorne strane suglasile o bitnim sastojcima ugovora. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa predstavlja ponudu iz članka 253. ZOO-a koji utvrđuje da je ponuda prijedlog za sklapanje ugovora učinjen određenoj osobi koji sadrži sve bitne sastojke ugovora, dok je člankom 262. ZOO-a propisano da je ponuda prihvaćena kad ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu. Zbog toga je neprimjeren da rok za realizaciju zahtjeva počinje teći prije nego što je operator kao ponuđenik prihvatio ponudu. Također, skrećemo pozornost da je člankom 8. stavak 1. Pravilnika definirano da će operator omogućiti pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu, tek ako prihvati zahtjev fizičke ili pravne osobe za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Komentari na pojedine odredbe Prijedloga Pravilnika:

Opreza radi, ako HAKOM ne prihvati prethodno navedene prijedloge Metroneta, predlažemo izmijeniti pojedine odredbe Prijedloga Pravilnika kako slijedi:

- 1) U članku 17. Prijedloga Pravilnika kojim se dodaje novi članak 66. Pravilnika, stavak 1. mijenja se i glasi:

"(1) Krajnji korisnik usluga koji želi promijeniti operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži podnosi zahtjev novom operatoru na obrascu jedinstvene izjave iz Dodatka 7. ovog Pravilnika."

Objasnenje:

Predloženom izmjenom usklađuje se postupak promjene operatora propisan Prijedlogom Pravilnika s jedinstvenom procedurom te se izbjegavaju nedoumice kada je postupak započeo.

- 2) U članku 17. stavak 2. točka 1. brišu se riječi: "u pdf formatu uz priloženu presliku osobne iskaznice krajnjeg korisnika".

Objasnenje:

Držimo da je nepotrebno Prijedlogom Pravilnika propisivati format datoteka koji će operatori međusobno razmjenjivati jer se isto može utvrditi i dogovorom operatora, pri čemu napominjemo da je u dosadašnjoj praksi HT zahtijevao dostavu datoteka u tiff formatu.

U odnosu na obvezu prilaganja osobne iskaznice jedinstvenoj izjavi, držimo da bi navedeno znatno produljilo postupak, a ovakva obveza nije usklađena s jedinstvenom procedurom.

- 3) U članku 17. stavak 6. mijenja se i glasi:

"(6) Novi operator obvezan je u roku od najviše 30 dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti krajnjeg korisnika usluga o prihvatanju odnosno odbijanju zahtjeva. Novi operator obvezan je realizirati zatraženu uslugu u roku naznačenom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Nakon isteka ovog roka, krajnji korisnik usluga može raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora."

Objasnenje:

Nastavno na prethodno navedene općenite komentare Metroneta, predlažemo da se rok za odgovor na zahtjev krajnjeg korisnika razdvoji od roka za realizaciju usluge. Dodatno, određivanje roka za realizaciju usluge treba prepustiti operatorima jer je to jedan od elemenata ponude usluga svakog operatora pa će treba omogućiti tržišnu utakmicu među operatorima, pri čemu će korisnik biti zaštićen jer se operator mora pridržavati roka navedenog na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Također, držimo da je potrebno pojasniti da u slučaju kada usluga nije realizirana u roku, krajnji korisnik usluga raskida ugovor, a ne povlači zahtjev jer je ugovor sklopljen danom prihvata zahtjeva od strane operatora.

- 4) U članku 67. stavak 2. Prijedloga Pravilnika potrebno je podrobnije propisati što se podrazumijeva pod pogrešnom odnosno nepotpuno ispunjenom jedinstvenom izjavom odnosno da se odgovornost postojećeg operatora ograničava samo na dio izjave koju on popunjava.

Objasnenje:

Jedinstvenu izjavu popunjava krajnji korisnik usluga te stoga postojeći operator ne može odgovarati za točnost tih podataka već samo za dio obrasca koji popunjava operator. Dodatno, potrebno je podrobnije definirati što znači pogrešno ili nepotpuno ispunjen obrazac.

- 5) Članak 21. Prijedloga Pravilnika mijenja se i glasi:

"Ove izmjene i dopune Pravilnika stupaju na snagu osmi dan od njihove objave u «Narodnim novinama», osim odredbe članka 3. stavak 1. te članka 17. Pravilnika koje stupaju na snagu 13. travnja 2014. godine."

Ako se usvoji ovakav Prijedlog Pravilnika, neophodno je odrediti da odredbe članka 3. stavak 1. te članaka 17. Prijedloga Pravilnika stupaju na snagu danom početka produkcije u B2B servisima svih funkcionalnosti koje će biti utvrđene odlukama Vijeća HAKOM-a kojima se određuju izmjene Standardne ponuda HT-a za

uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa te Standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije

- 6) Na obrascu Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom potrebno je u lijevom gornjem uglu navesti oznaku "Dodatak 7".

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.