

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13, p.p. 162
10 002 Zagreb
Tel. 01/489 60 00
Fax. 01/ 492 02 27

Datum: 05. svibnja 2012. godine

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 - komentari Tele2 d.o.o.**

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o Prijedlogu odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja Sustava e-Tarife (dalje: Odluka), Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) niže daje svoje komentare.

1. Neodređenost *Tarifnog simulatora* samom Odlukom

Kao najveći nedostatak predložene Odluke ističemo činjenicu da iz iste nije razvidno na koji način će funkcionirati *Tarifni simulator* koji se spominje u obrazloženju Odluke niti koji će se sve podaci unositi u *Upitnik* koji se spominje u izrijeci i obrazloženju odluke.

Uz samu Odluku priložen je dokument kojim se opisuje *Sustav e-Tarife*, ali taj dokument sadrži samo opis i shematske prikaze načina na koji bi trebala funkcionirati dostava podataka, a nigdje ne sadrži detalje o konkretnim podacima koje bi trebalo unositi niti način na koji će isti biti obrađeni i vrednovani prije njihovog prikaza kroz rad *Tarifnog simulatora*, odnosno koji će algoritam biti korišten za rad *Tarifnog simulatora*.

Uslijed gore navedene činjenice operatori nisu uopće u mogućnosti tijekom javne rasprave iznijeti svoje kritike na model *Tarifnog simulatora* koji će biti primijenjen te predložiti poboljšanja i izmjene.

Smatramo da je od iznimne važnosti da model *Tarifnog simulatora* prije njegove primjene bude jasno određen te usuglašen i odobren od strane svih operatora jer je u protivnom vrlo izgledno da će isti biti korišten kao sredstvo za manipulaciju korisnika.

Naime, izražavamo bojazan da će pojedini operatori stavljati u ponudu tarife koje objektivno nisu povoljne ili najpovoljnije za korisnike, ali zbog pojedinih svojih obilježja mogu od strane *Tarifnog simulatora* zbog primijenjenog algoritma biti prikazane kao najjeftinije. Tako nas ne bi čudilo da se ubrzo pojave reklame te objave u tisku koje bi glasile "Najjeftiniji - potvrdio HAKOM!", a koje bi bile temeljene na rezultatima *Tarifnog simulatora*, koji, ako nije izrazito točan i ako ne koristi algoritam odobren od strane svih operatora, može postati predmet spora.

Svjesni smo činjenice da je HAKOM, raspolažući prometnim podacima svih operatora, nastojao razviti model koji će biti „pravedan“ i koji neće omogućiti manipulaciju te da je sustav provjeren od strane Zavoda za telekomunikacije Fakulteta elektronike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu, ali smo jednako tako poučeni iskustvom svjesni i da greške nije moguće izbjeći bez provođenja testne faze u kojoj bi sudjelovao svaki od operatora (ili barem oni operatori koji za to iskazu interes).

Slijedom svega navedenoga smatramo da je neophodno dodati točku III. Odluke kojom će se odgoditi primjena odluke do donošenja *Odluke o sadržaju Upitnika i načinu rada Tarifnog simulatora u sustavu e-Tarife* te zatim provesti javnu raspravu radi donošenja takve odluke.

Tijekom tako otvorene javne rasprave trebalo bi omogućiti predstavnicima operatora da isprobaju sustav te daju svoje primjedbe temeljem kojih bi se, ukoliko se za to ukaže potreba, izvršile korekcije te tako greške svele na najmanju moguću mjeru.

Smatramo da je predloženo rješenje u interesu, kako predlagatelja, tako i svih operatora, te u konačnici, što je najvažnije, u interesu korisnika. Naime, odgoda primjene simulatora za neko kraće vrijeme neće imati znatan utjecaj na samo tržište (koje i do sada funkcionira bez simulatora), a započinjanje sa primjenom simulatora koji sadrži i najmanje pogreške (te onda rješavanje takvih pogrešaka „u hodu“) može u kratkom roku uzrokovati nemjerljivu štetu pojedinim operatorima, dovesti u zabludu korisnike te u konačnici naštetiti i ugledu predlagatelja Odluke.

2. Obveza dostave uvjeta korištenja usluge 8 dana prije primjene

Nametanje obveze dostave samih uvjeta korištenja od dana prije primjene istih negativno će utjecati na brzinu razvoja tržišta, što je posebno kritično za izazivača na tržištu koji nema resurse kao "veliki" operatori. Tele2 često mora brzo reagirati na ponude konkurencije kako bi mogao zadržati poziciju najpovoljnijeg operatora na tržištu, na kojoj poziciji i temelji svoj poslovni model, te zato odmah obavještava HAKOM o novim tarifama, a zatim u periodu prije same primjene tih tarifa „u miru“ utvrđuje uvjete korištenja.

Svjesni smo da je za rad *Tarifnog simulatora* potrebno dostaviti sve obavijesti koje mogu utjecati na konačni izračun, a koje ponekad mogu biti sadržane i u uvjetima korištenja usluge, te slijedom navedenoga predlažemo izmjenu alineje druge točke I. Odluke na način da ista glasi:

„dostavom dokumentacije putem elektroničke pošte, pri čemu podaci moraju sadržavati one elemente iz uvjeta korištenja usluge koji mogu utjecati na izračun Tarifnog simulatora za tu uslugu.“

3. Obveza dostave „podataka o uslugama koje nisu u ponudi, ali ih koriste pojedini krajnji korisnici“

Ovakva formulacija uključuje brojne usluge koje se pružaju samo pojedinim korisnicima te korisnicima neće biti moguće prezentirati da li imaju li nemaju pravo na pojedinu ponudu (radi se o ponudama baziranim na internim segmentacijama korisnika).

Ključno je za korisnike da mogu usporediti trenutno važeće ponude kako bi mogli izabrati ono što je za njih na tržištu najpovoljnije, a tarife koje više nisu dostupne za aktivaciju nisu od interesa za korisnike te mogu korisnike zbuniti.

S druge strane, dostava svih postojećih tarifa iz cjenika predstavlja za operatore iznimno zahtjevan posao, a koji, iz gore navedenog razloga ne smatramo opravdanim.

Trebalo bi stoga obvezu suziti samo na dostavu podataka o uslugama koje su trenutnoj ponudi.

Ako se, nakon što *Tarifni simulator* bude određeno vrijeme u primjeni te se korisnici naviknu na njegovu uporabu, a operatori se naviknu na rad sa sustavom za dostavu podataka, pojavi interes ili potreba za uključivanjem i neaktivnih tarifa u rad *Tarifnog simulatora*, uvijek se može provesti procedura i izmijeniti Odluka.

4. Kratak rok za inicijalnu dostavu podataka

Rok od 30 dana utvrđen točkom II. Odluke smatramo prekratkim s obzirom na količinu podataka koje bi trebalo dostaviti u *Sustav e-Tarife*. Radi se o poslu koji zahtijeva puni angažman najmanje jedne osobe, a brojni manji operatori nisu toliko kadrovski kapacitirani da bi mogli bez štetnih posljedica po svoje poslovanje rezervirati pojedine osobe samo za dostavu podataka. To osobito iz razloga što se takav posao ne može samo dodijeliti bilo kome već ga može obaviti samo osoba koja je inače zaposlena na kreiranju tarifa te je dobro upoznata sa cjenovnim sustavom pojedinog operatora.

Slijedom navedenoga predlažemo produžiti navedeni rok na najmanje 90 dana.

S poštovanjem.

Tele2 d.o.o.