

OT-Optima Telekom d.d. – Komentari – Javna rasprava analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

OT- Optima Telekom d.d. (dalje: OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: Zakon) dostavlja svoje primjedbe i prijedloge na objavljeni prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) kojim se operator Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) određuje za operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. U načelu, OT podržava nastojanje HAKOM-a za regulacijom predmetnom tržišta, osobito stoga što, između ostalog pokazuje i intenciju za ukidanjem jedne od najvećih prepreka u procesu liberalizacije tržišta – dva računa za krajnjeg korisnika.

Primjedbe OT-a u najvećoj su mjeri usmjerene na točku III. prijedloga Odluke te su dalje u tekstu obrazložene prema niže navedenim cjelinama:

- Definicija mjerodavnog tržišta i regulatorne obveze u odnosu na pristup putem širokopojasnog priključka¹
- Specifikacija dodatnih usluge, njihova aktivacija, ažuriranje i naplata u okviru profila „svi pozivi“²
- IT sustavi podrške³
- Proces migracije postojećih CPS korisnika na novi profil
- Uvjeti fakturiranja i plaćanja na veleprodajnoj razini (cijena MPC-X%)⁴
- Utjecaj na maloprodajno tržište

Definicija mjerodavnog tržišta i regulatorne obveze u odnosu na pristup putem širokopojasnog priključka⁵

Temeljem provedene analize tržišta HAKOM je došao do zaključka da bi repliciranje postojeće infrastrukture bilo neisplativo drugim operatorima, dok s druge strane HT ima znatno povoljnije preduvjete za daljnja ulaganja u postojeću infrastrukturu koja će sasvim sigurno imati utjecaja na daljnji razvoj tržišta. U tom kontekstu, smatramo da bi HAKOM pri određivanju regulatornih obveza trebao razmotriti i obvezu da *HT osigura „uslugu najma korisničke linije“ na veleprodajnoj razini i za one korisnike koji svoj pristup ostvaruju putem širokopojasnog priključka*. Naime, iz dokumenta nije razvidno zašto je HAKOM ograničio obvezu HT-a samo na korisnike koji pristup ostvaruju putem POTS i ISDN priljučka. U okviru definicije mjerodavnog tržišta HAKOM je obuhvatio i „uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem širokopojasnog priključka, neovisno o tome koristi li se isključivo u svrhu pružanja javno dostupne

¹ Tekst analize tržišta, str. 31, točka 4.5

² Tekst analize tržišta, str.53-56

³ Tekst analize tržišta, str.56-57

⁴ Tekst analize tržišta, obveze nediskriminacije, transparentnosti i nadzora cijena, str.57-65

⁵ Tekst analize tržišta, str. 31, točka 4.5

telefonske usluge ili u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge u kombinaciji s jednom ili više elektroničkih komunikacijskih usluga te neovisno o tome nudi li se širokopojasni priključak samostalno ili uz neku drugi vrstu priključka“.

Dakle, HAKOM je odlučio da nema potrebe odrediti regulatornu obvezu HT-u u jednom segmentu mjerodavnog tržišta, dok je stajalište OT-a da isto treba biti obuhvaćeno i regulatornom obvezom. HAKOM sam zaključuje da regulacija treba predvidjeti i budući razvoj tržišta i eventualne preduvjete za HT-a da dalje svojim postupanjem samo dodatno jača svoju tržišnu poziciju što bi pak bilo protivno svrsi same regulacije, a trenutna situacija na tržištu pokazuje da HT već i sada ima u ponudi „NetPhone“ uslugu koja predstavlja javnu govornu uslugu baziranu na širokopojasnom priključku.

Specifikacija dodatnih usluge, njihova aktivacija, ažuriranje i naplata u okviru profila „svi pozivi“⁶

Iz dokumenta o analizi tržišta proizlazi da je HAKOM regulaciju na predmetnom tržištu usmjerio uglavnom na podizanje atraktivnosti CPS usluge uvođenjem profila „svi poziv“ kako bi se osigurao daljnji tijek liberalizacije tržišta i kako bi se podigla kvaliteta usluga za krajnje korisnike. Međutim, zaključak je OT-a da se **HAKOM u većoj mjeri koncentrira na ugovoranje novih korisnika usluge, u odnosu na postojeće**. Treba uzeti u obzir da je broj postojećih CPS korisnika dovoljno značajan da promjena te usluge zapravo pretpostavlja i potrebu za predviđanjem **migracije postojećih CPS korisnika na novi profil** iste usluge. Budući da je stajalište HAKOM-a, ali i većine operatora da uslugu CPS-a manje atraktivnom čine dva računa od dva različita operatora, uvođenje jednog računa pretpostavlja značajne promjene u procesima ugovaranja korisnika.

HAKOM se na str. 56 dokumenta o analizi osvrće na postojeće korisnike na način da zaključuje da bi „operator korisnik trebao svojim postojećim korisnicima poslati na kućnu adresu obavijest o daljnjem ispostavljanju jednog računa za obje usluge“. Načelno, OT nije protiv tako naizgled jednostavnog izvješćivanja postojećih korisnika, no sadržaj kao i učinci te obavijesti u odnosu prema korisnicima uvelike ovise o procesu migracije, koji pak nije određen u analizi.

U tom smislu, skrećemo pozornost na moguće probleme:

Ukoliko se CPS korisnik odluči za korištenje usluge „svi profili“ on neće dobivati samo jedan račun za pozive koje je i do tada ostvario preko operatora korisnika, već i za dodatne usluge koje mu je do dana prijenosa nudio HT. Od dana prijenosa na profil svi pozivi, iste dodatne usluge⁷ nuditi će operator korisnik (u konkretnom slučaju OT). Smatramo da migracija korisnika na novi profil treba biti što jednostavnija za krajnjeg korisnika, s time da mu se ne uskraćuju postojeće usluge. Preduvjet za takav prelazak korisnika na profil „svi pozivi“ jest postojanje dogovora između HT-a i operatora korisnika u pogledu: dostupnosti informacija o uslugama koje koriste krajnji korisnici osobito u odnosu na dodatne usluge⁸

Nadalje, za uspješnu i jednostavnu migraciju korisnika važno je da HAKOM već u određivanju regulatornih mjera preciznije obveže HT da se usuglasi s operatorom korisnikom oko dinamike migracije

⁶ Tekst analize tržišta, str.53-56

⁷ Dodatne usluge koje su trenutno u ponudi: prikaz broja,

⁸ Trenutno dostupne dodatne usluge HT-a: govorna pošta, povratni poziv,kućni SMS, detaljni ispis poziva, CRO-direct, zabrana odlaznih poziva, zatvorena korisnička skuoina – ISDn, zabrana slanja vlastitog broja, skraćeno biranje, prikaz broja pozivatelja, preusmjeravanje poziva, poziv n ačekanju, poziv u određeno vrijeme, poziv bez biranja, ponavljanje posljednjeg biranog broja, ne smetaj, ograničavanje prikaza pozvanog broja, odbijanje preusmjerenih poziva, obavijest o cijeni poziva, korisnička signalizacija,konferencijska veza,tajni broj, limit iznosa računa

korisnika. Primjerice, poželjno bi bilo da se zahtjevi korisnika za prelaskom na profil „svi pozivi“ realiziraju na točno određeni datum, jednom mjesečno svakog 1. u mjesecu. Tako bi korisnici koji su imali aktivne određene dodatne usluge u prethodnom mjesecu, znali da s prvim danom narednog mjeseca im istu uslugu i naplaćuje operator korisnik. Na taj način bi se omogućilo da operator korisnike svoje postojeće CPS korisnike obavijesti kod izdavanja računa za usluge da od određenog datuma mogu zatražiti uslugu svi pozivi u kojem slučaju će im se s prvim u narednom mjesecu aktivirati sve usluge koje je do tada koristio od HT-a.

ŽUjedno, OT skreće pozornost HAKOM-u da se kod odabira profila „svi pozivi“, pojavljuje i problem pozivanja i naplate poziva prema brojeva posebnih i hitnih službi. Poziv prema hitnim službama će se OT naplatiti na veleprodajnoj razini, dok se isti ne smije naplatiti korisniku, slijedom čega je potrebno i predmetno regulirati u predmetnoj Analizi, a ne ostaviti mjesta za slobodnu interpretaciju, i to kako od strane HT-a tako i od strane operatora korisnika. Tehnički gledano će se korisnici koji će se prebaciti na profil svi pozivi, uključujući pozive prema hitnim službama, susreću se s istim trenutnim problemom usmjeravanja takovog poziva na županijsko središte hitne službe što je kao problem već prijavljen HAKOM-u od strane OT-a. Ujedno ističemo problem poziva prema modemskim ulazima HT-a, pozivi prema brojevima 076,077 za uslugu koja je predviđena za korisnike izravno spojene na mrežu HT-a. Predlažemo ta se taj tip poziva usmjeri na posebne vodove između HT-a i operatora korisnika za uslugu pristupa internetu(PRA)

Iako je primjedba oko procesa migracije korisnika više operativne prirode, smatramo da bi definiranje barem minimalnih uvjeta tog procesa, bilo u duhu ispunjavanja obveza transparentnosti i nediskriminacije. HAKOM je predvidio i obvezu HT-u da osigura odgovarajuće IT sustave podrške koji bi operatorima korisnicima omogućili praćenje statusa zahtjeva za uslugu najma korisničke linije te informacije o fakturiranju. No, ta se obveza opet odnosi na novo ugovorene korisnike. Operator korisnik u trenutku migracije CPS korisnika na profil „svi pozivi“ nema uvid u dodatne usluge koje isti koristi kod HT-a. Prema tome ne može ih nikako automatski aktivirati ili neaktivirati. Smatramo da bi HAKOM trebao razmotriti i eventualno obvezu prosljeđivanja podataka od strane HT-a operatoru korisniku, kako bi se olakšala **inicijalna aktivacija određenih dodatnih usluga** za krajnje korisnike. Bude li obveza operatora korisnika da svoje CPS korisnike kontaktira pismenim ili usmenim putem kako bi utvrdio koje točno usluge korisnik koristi, nastati će zagušenje u procesu migracije. Smatramo da je efikasna migracija korisnika zapravo u skladu sa svrhom regulacije na predmetnom tržištu. Uvođenje jednog računa čiju će realizaciju krajnji korisnik čekati jednako dugo kao i ugovaranje nove usluge, izazvati će više nezadovoljstvo nego pozitivne efekte.

Budući da je ažuriranje podataka u sustavima podrške HT-a od velikog značaja za realizaciju usluge, te da je isto zapravo preduvjet za pružanje usluge, smatramo da u okviru određenja regulatorne obveze svakako treba naglasiti da korištenje IT sustava podrške **ne smije biti podložno naplati dodatnih troškova**. Opreza radi, ističemo da zapravo u ovoj analizi tržišta nismo u mogućnosti detaljno prokomentirati sustave podrške za koje HAKOM smatra da će biti adekvatni, budući da isti još nisu u funkciji.

Slijedom prednjeg, stajalište je OT-a da HAKOM u okviru regulacije treba osigurati preduvjete da HT pri definiranju uvjeta i načina za pružanje usluge u okviru Standardne ponude svakako predvidi **dva odvojena procesa:**

1. *Proces migracije postojećih CPS korisnika na profil „svi pozivi“*

2. *Proces ugovaranja novih korisnika koji prihvaćaju profil „svi pozivi“*

Smatramo da će se na taj način spriječiti mogućnost HT-a da primjenjuje taktike odgađanja osiguravanja pristupa, posebno u slučajevima migracije. Dvosmisleno razrađeni procesi omogućiti će HT-u da zbog obveze poštivanja raspisanih procesa u odnosu na sve operatore korisnike (što je uostalom i obvezan u skladu s načelom nediskriminacije), zapravo otežava postupak migracije postojećih korisnika.

Također, smatramo da u okviru odnosa s krajnjim korisnicima, HAKOM treba voditi računa da svu komunikaciju sa krajnjim korisnikom koji prelazi na novi profil, obavlja samo operator korisnik.

Uvjeti fakturiranja i plaćanja na veleprodajnoj razini (cijena MPC-X%)

Dalje u odnosu na obvezu transparentnosti, skrećemo pozornost na obvezu HT da operatoru korisniku dostavi do 10. u tekućem mjesecu račun za usluge pružene u prethodnom mjesecu. Naše je shvaćanje da će se do 10. u tekućem mjesecu dostaviti podaci koje će zapravo OT morati prefakturirati i naplatiti od svojih krajnjih korisnika. Ako je tako, onda je rok do 10. u mjesecu predug, odnosno, operator korisnik neće moći svojim korisnicima na vrijeme izdati i dostaviti račune. Većina operatora ima dospijeće računa u rasponu od 15.-20. u mjesecu. Ukoliko bi podaci stizali 10. u tekućem mjesecu, OT bi svoje račune mogao početi dostavljati tek poslije 15. ovisno o količini i kvaliteti dostavljenih podataka..

Bitno je i na koji će se način regulirati odnos između operatora u pogledu već ranije spomenutih usluga koje naplaćuje HT. HT bi trebao dostavljati detaljnije specifikacije ostvarenog prometa po korisnicima i pozivima kako bi operatori uopće mogli iste fakturirati. ***Ukoliko je pogrešno shvaćen postupak izdavanja računa i naplate, poziva se HAKOM detaljnije obrazložiti svoje zaključke.*** Također, treba uskladiti dospijeće plaćanja računa na veleprodajnoj razini s dinamikom naplate od krajnjih korisnika. Operatori korisnici izlažu se riziku da ukoliko ne uspiju fakturirati usluge u tekućem mjesecu za prethodni, a u odnosu na usluge koje se plaćaju HT-u, da moraju prethodno platiti HT-u veleprodajnu uslugu, da bi tek onda fakturirali uslugu krajnjem korisniku. Smatramo da je važno omogućiti svim operatorima da nastave s vlastitom dinamikom izdavanja i dostave računa

U odnosu na zaključak HAKOM-a da je ***VAS model*** prihvatljiv kriterij pri određivanju % za koji će se umanjiti račun za uslugu najma korisničke linije, opreza radi ističemo da isti nije ničim obrazložen. Ne može se prihvatiti stajalište da se ovom uslugom na operatore korisnike prebaciju samo VAS pozivi, kad je već spomenuto da se prebacuju i neke dodatne usluge za koje rizik naplate nije uključen u VAS pozive. Prebacivanje naplate i tih usluga iziskuje dodatni angažman i opterećenje u dijelu brige o korisnicima stoga smatramo da bi trebalo i te troškove uzeti u obzir. Dakle, kako nigdje u analizi nije argumentiran izbor VAS modela kao prikladnog pri određivanju X, predlažemo da HAKOM detaljnije razradi da li X obuhvaća i dodatne troškove odnosa s korisnicima, odnosno troškove i rizik naplate za dodatne usluge. Osim toga, HAKOM bi trebao uzeti u obzir i trenutnu gospodarsku situaciju pa čak i promjene propisa koje se odnose na prisilnu naplatu koje su postupak prisilne naplate učinile znatno složenijim i skupljim pa bi rizik naplate neovisno o vrsti usluge ipak trebao biti određen u većem postotku.

Utjecaj na maloprodajno tržište

Načelno, ono što OT već dulje vrijeme ističe kao problem u regulaciji jest postizanje *ravnoteže u odnosu mjera usmjerenih na veleprodajno i maloprodajno tržište*. Stajališta smo da HAKOM mjere na maloprodajnoj razini promatra više iz perspektive zaštite krajnjeg korisnika nego iz perspektive veleprodajnog odnosa operatora. U tom kontekstu treba promatrati i naše primjedbe. Skrećemo pozornost kako je HAKOM uvjetovao HT-u da ukoliko želi zadržati pakete u kojima se ugovaranje usluge širokopojsnog priključka uvjetuje posjedovanjem ISDN ili POTS priključka, da onda iste mora ponuditi i samostalno. Iako je jasna namjera HAKOM-a, treba uzeti u obzir da se ovime zapravo stvara dodatni tržišni pritisak na snižavanje cijena. Naime, HT –ova cijena samostalno pruženih usluga širokopojsnog interneta, POTS-a i ISDN-a *biti će ispod prodajnih cijena ostalih operatora, ali i ispod nabavnih cijena izdvojenih bakrenih parica preko kojih operatori pružaju usluge svojim korisnicima, kojima potom konkuriraju uslugama HT-a*. Kako *HAKOM nije odredio koja je najniža cijena* tako samostalno pružene usluge, a snižavanje cijena usmjereno je u korist krajnjeg korisnika, HT ima zapravo otvoren regulatorni prostor za snižavanjem cijena koje ostali operatori neće moći pratiti. Kad se prednje promatra i u kontekstu manjakvosti regulacije promotivnih akcija - osobito za usluge širokopojsnog interneta, smatramo da će pritisak na snižavanje cijena ozbiljno ugroziti poslovanje operatora. Dakle, obveza odvojenog pružanja usluga širokopojsnog pristupa internetu od POTS i ISDN priključka, može izazvati značajne negativne efekte na operatore koji iste usluge, zbog objektivnih troškova koje imaju, ne mogu nuditi po nižim cijenama. Poziva se HAKOM ozbiljno razmotriti ovu primjedbu, osobito stoga što svaka promjena regulatorne obveze HT-a pretpostavlja provedbu dužih procesa za koje vrijeme operatori trpe štetne posljedice.

Zagreb, 21.siječanj, 2011.