

**KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.**  
**(dalje u tekstu: Optima ili OT)**

**za javnu raspravu o Prijedlogu odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na objavljeni prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Uvodno, Optima ističe kako pozdravlja odlučnost HAKOM-a da predmetnu standardnu ponudu HT-a uskladi s provedenom Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja je sastavni dio Odluke Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) Klasa: 344-01/09-01/1079 od 17. srpnja, 2009. godine (dalje u tekstu: Analiza tržišta) slijedom čega je bilo i neophodno u prijedlog odluke prije svega unijeti primjedbu Optime iznesenu za vrijeme trajanja javnog poziva vezanu uz trenutak od kada se počinje računati rok od 6 mjeseci kada HT može na maloprodajnoj razini ponuditi usluge koje se temelje na FTTH konceptu.

**Nastavno na ostale primjedbe i prijedloge Optime iznesene za vrijeme trajanja javnog poziva, a koje se odnose na posebne uvijete, rokove i cijene veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem FttH tehnologije,** Optima ističe kako i dalje ostaje kod svog mišljenja da je predmetne posebne uvjete, rokove i cijene bilo nužno izmijeniti i uskladiti s regulatornim obvezama određenih HT-u na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa naprijed citiranom Odlukom HAKOM-a, i to osobito s regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, kao i s obvezom transparentnosti i troškovne usmjerenosti slijedom čega Optima u cijelosti pozdravlja dio točke 1 dispozitiva prijedloga odluke kojim se u tu svrhu mijenjaju odgovarajuće odredbe Standardne ponude HT-a.

**Nastavno na ostale primjedbe i prijedloge Optime iznesene za vrijeme trajanja javnog poziva, a koje se odnose na postupak realizacije usluga iz ove Standardne ponude,** Optima i dalje drži kako je neophodno da se predmetnom Standardnom ponudom što transparentnije i po etapama, po uzoru na izdvajanje lokalne petlje (ULL proces), razradi postupak podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (podnošenje zahtjeva, period u kojem isti može biti odbijen, realizacija na određeni datum). Osobito opetovano naglašavamo kako se Operatoru korisniku mora omogućiti da odredi unaprijed datum aktivacije željene usluge s obzirom da se u praksi pokazalo kako HT u vrlo kratkom roku od podnošenja zahtjeva Operatora korisnika aktivira veleprodajnu uslugu, no tom prilikom ostavlja korisnika bez svoje maloprodajne usluge. U prilog navedenom, ide i činjenica da će se određivanjem datuma aktivacije moći jasno i nedvojbeno odrediti do kada će kod postojećeg korisnika HT-a vršiti naplatu HT, a od kada Operator korisnik. Dalje, ističemo kako je Optima je u cijelosti suglasna sa skraćivanjem rokova za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa jer sam HT istu aktivira u vrlo kratkom roku, od svega nekoliko dana, i to prvenstveno zato što realizacija ove veleprodajne usluge ne zahtjeva puno radnji odnosno iziskuje manje radnji od usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Potonje, također ide u prilog i ka vezivanju Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup uz Zahtjev za prijenos broja i u tom slučaju poštivanju rokova utvrđenih Pravilnikom o prenosivosti broja što prvenstveno definitivno ide u prilog kranjem korisniku pa tek onda ka poštivanju regulatorne obveze nediskriminacije i omogućavanja istovremene realizacije povezanih usluga.

**S obzirom na naprijed navedeno, ovim putem Optima će se u nastavku očitovati na slijedeći način;**

- I. o onim točkama dispozitiva prijedloga odluke s kojim nije suglasna i/ili smatra da je iste potrebno dopuniti**
- II. predložiti izmjene poglavlja 4. Standardne ponude Podrobni uvjeti za postupak sklapanja ugovora o korištenju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

**I)**

**Nastavno na Ad 1.1) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„U članku 1.1. Predmet, opseg i ograničenja standardne ponude mijenja se stavak (12) na način da glasi: „Ova Standardna ponuda odnosi se isključivo na pružanje širokopojasnog pristupa korištenjem ADSL i FTTH tehnologije. Ovisno o razvoju xDSL/FTTH tehnologija i primjeni FTTH arhitekture, ova Standardna ponuda bit će primjenjiva i na nove xDSL/FTTH tehnologije i FTTH arhitekture pod uvjetom da navedeno bude testirano unutar mreže T-Com-a, te ova Standardna ponuda na odgovarajući način izmijenjena i obavljena.“*

S obzirom da se predmetnom odredbom definira da će ova Standardna ponuda biti primjenjiva i na nove xDSL/FTTH tehnologije i FTTH arhitekture, Optima smatra da je potrebno odmah i već sada definirati u detalje način pružanja veleprodajne usluge kroz najam optičke niti.

**Nastavno na Ad 1.6) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„U članku 3. Tehnički uvjeti/arhitektura usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, na kraju stavka (5) potrebno je dodati rečenicu: „Način i dostupnost odabira operatora koji se prijavljuje za pružanje davanja pristupa Internet putem korištenja korisničkog imena s pripadajućom domenom isključivo ovisi o uvjetima maloprodajne usluge širokopojasnog pristupa internetu Operatora korisnika.“*

Optima skreće pozornost Naslovu kako je odredbom stavka 5 članka 3 Standardne ponude krajnjem korisniku omogućeno biranje operatora koji se prijavljuje za pružanje usluge davanja pristupa Internetu putem korištenja korisničkog imena sa pripadajućom domenom te tako krajnji korisnik jednog davatelja pristupa može koristiti Internet uslugu drugog davatelja promjenom korisničkog imena sa pripadajućom domenom. Slijedom navedenog, a uzimajući u obzir i odluku HAKOM-a od 15. rujna 2010. (klasa: UP/I-344-01/10-01/612, ur.broj: 376-12-10-16) kojom je u točki VII. izreke, HT-u određeno da do 1. srpnja 2011. Operatorima korisnicima omogući model korištenja usluga koji bi isključio potrebu za promjenom domene korisničkog imena prilikom svake promjene prometnog paketa, Optima predlaže dopunu predmetne standardne ponude na način da HT istakne cijene za prometne pakete bez pristupa i to za 1GB, 15GB i FLAT, a u cilju omogućavanja kontrole troškova operatora koji se odluče koristiti samo prometni paket te sprečavanja zlouporabe same standardne ponude.

**Nastavno na Ad 1.9) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„Članak 3.7. Realizacija usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju FTTH tehnologije potrebno je izmijeniti na način da svjetlovodnu instalaciju u stanu krajnjeg korisnika osigurava HT, dok je točka razgraničenja između T-Coma i Operatora korisnika Ethernet sučelje na ONT uređaju.“*

Iz trenutnih iskustava u praksi, vidimo da je nužno detaljnije definirati i realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem bakrene parice (i za Internet uslugu, i za VoIP uslugu, i za IPTV uslugu) u segmentu kada se traži realizacija usluge kod krajnjeg korisnika koji do sada nije

bio korisnik HT-a. Naime, u takovim slučajevima HT realizira uslugu na krajnjem izvodu svoje mreže, ne spaja korisnikovu kućnu instalaciju na izvod – iako je definirano područje odgovornosti HT-a do (uključivo) djelitelja.

Po pitanju realizacije svjetlovodne instalacije u stanu krajnjeg korisnika, potrebno je detaljnije definirati HT-ovu obvezu u smislu egzaktne količine i vrste poslova koje je dužan izvesti kako bi se izbjegle nedorečenosti u smislu pokušaja potencijalne naplate izvedenih radova od Operatora korisnika ili pak samih krajnjih korisnika.

#### **Nastavno na Ad 1.19) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa mijenja se stavak (12) i glasi: „Ukoliko u trenutku podnošenja zahtjeva Krajnji korisnik ne koristi pojedinačni širokopojasni pristup, a nakon aktivacije pojedinačnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa zadržava Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma (u daljnjem tekstu: Novi Krajnji korisnik), Operator korisnik može, prije podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup temeljen na ADSL tehnologiji za Novog Krajnjeg korisnika, provjeriti dostupnost širokopojasne ADSL usluge preko T-Comove elektroničke aplikacije. Ukoliko je iz elektroničke aplikacije vidljivo da na lokaciji Novog Krajnjeg korisnika postoji mogućnost uspostave ADSL pristupne linije, T-Com ce aktivirati pojedinačni zahtjev u roku od 15 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, pri čemu je T-Com obavezan obavijestiti Operatora korisnika o točnom datumu realizacije usluge. Do produljenja roka iz ovog stavka može doci jedino na temelju prethodnog dogovora T-Com-a i Operator korisnika.“*

Pored korištenja HT-ove elektroničke aplikacije za provjeru dostupnosti širokopojasne ADSL usluge, potrebno je definirati obvezu HT-a da izradi posebnu aplikaciju koja će dati na uvid pregled svih slobodnih širokopojasnih kapaciteta po postojećim DSLAM-ovima kako bi se omogućila kvalitetna obrada tržišta Operatorima korisnicima te ujedno izbjegne potencijalna mogućnost prodaje istih slobodnih kapaciteta prema više krajnjih korisnika.

#### **Nastavno na Ad 1.41) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*U članku 5.4. Cjenik za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije potrebno je izmijeniti stavak (8) na način da se mijenjaju odlazne brzine u sljedećim paketima: 30/1 Mbit/s mijenja se u 30/15 Mbit/s, a 50/2 Mbit/s se mijenja u 50/25 Mbit/s.*

Optima ističe kako je potrebno uvesti simetrične brzine.

#### **Nastavno na Ad 1.42) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„U članku 5.4. Cjenik za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije potrebno je brisati odredbu kojom se definira da je veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije pristupne brzine do 4096/256 kbit/s dostupan samo za krajnje korisnike širokopojasnog pristupa koji se nalaze na području kolokacije u kojoj Operator korisnik ima smještenu vlastitu opremu za potrebe korištenje izdvojene lokalne petlje na dan objave dopuna ove Standardne ponude u pogledu usluge širokopojasnog pristupa Internetu na temelju FTTH tehnologije, a sukladno poglavlju 12.5. ove Standardne ponude, pod uvjetom da Operator korisnik nema dospjelih a nepodmirenih dugovanja prema T-Com-u po osnovi ugovora o pružanju usluge izdvojene lokalne petlje (tzv. migracijska ponuda).*

Optima ističe kako je predložena odredba bila inicijalno uvrštena u standardnu ponudu upravo radi zaštiti naših ulaganja u ULL. Brisanjem predmetne odredbe Optima koja je jedini alternativni operator koji je najviše uložio u ULL više nema prednosti u odnosu na nove igrače koji tek ulaze u tržište. Iako je Naslov zaključio kako je adekvatna zaštita ulaganja postojećih operatora moguća uvođenjem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na OLT razini, smatramo kako navedeno

nije točno. Naime, uvođenje pristupa na OLT razini bi očekivano trebalo dati povoljnije uvjete od pristupa na regionalnoj ili nacionalnoj razini. No, takovim pristupom se i dalje ne osigurava zaštita investicije u ULL tržište, pošto se na takav način omogućava velikom broju manjih igrača da pod jednakim uvjetima konkuriraju drugima koji su ulagali u razvoj ULL tržišta. Smatramo kako bi se adekvatna zaštita ulaganja u ULL implementirala uvođenjem migracije ULL korisnika na FTTH tehnologiju pod istim cjenovnim uvjetima koji vrijede na ULL tržištu. Na taj bi se način omogućila migracija korisnika s nepromijenjenim uslugama s ULL-a na veleprodajni širokopojasni pristup na FTTH tehnologiji, te bi se Operatoru korisniku otvorila mogućnost daljnje prodaje dodatnih usluga - ali tada po važećim cijenama za veleprodajni širokopojasni pristup.

#### **Nastavno na Ad 1.45) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„U članku 5.5. Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu putem ADSL/FTTH pristupa potrebno je definirati mjesečne naknade za samostalne virtualne kanale za VoIP za svaku postojeću brzinu prijenosa i razinu pristupa.*

Optima smatra kako je u članku 5.5. Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu putem ADSL/FTTH pristupa potrebno sniziti mjesečnu naknadu za virtualni kanal za IPTV 4 Mbit/s SD od 20,00 kn.

Cijena virtualnog kanala za IPTV od 20,00 kuna je višestruko previsoka. Maloprodajna cijena za MAXTV koju HT naplaćuje za osnovni paket je 53,00 kune bez PDV-a. U ovoj cijeni je sadržana dakle linijska brzina do korisnika, cijena sadržaja odnosno prava i naknada prema dobavljačima, licenca za STB kao i sam STB koji HT daje na korištenje svojim korisnicima.

S obzirom da Operatorima korisnicima ostaje daljnji visoki trošak sadržaja odnosno prava i naknada prema dobavljačima, licenca za STB kao i sam STB, smatramo da cijena za virtualni IPTV kanal od strane HT-a mora biti troškovno orijentirana i izražena na način gdje se od HT-ove maloprodajne cijene MAXTV-a mora odbiti cijena sadržaja odnosno prava i naknada prema dobavljačima, licenca za STB kao i sam STB koji HT daje na korištenje svojim korisnicima, i sve ostalo što je uračunato u kranju cijenu. Slijedom navedenog, preostali iznos je opravdan i troškovno orijentiran za Operatora korisnika.

Na ovaj način, a znajući da je IPTV u velikoj ekspanziji te da raste daleko brže od samostalnih internet priključaka (treba usporediti broj prodanih IPTV priključaka u 3play ili 2play varijanti s internetom u posljednje tri godine te usporediti sa samostalnim širokopojasnim priključcima), HT će uspješno zaustaviti svaku mogućnost konkurencije preko bitstreama za mogućnost nuđenja IPTV usluge krajnjim korisnicima i ponovno ustoličiti monopolistički položaj stvarajući nenadoknadleve troškove konkurenciji.

Ujedno, Optima ističe kako cijena koju HT naplaćuje svojim krajnjim korisnicima kada je u pitanju HD sadržaja je troškovno orijentirana na maloprodajnoj razini isključivo zbog više cijene nabave samih HD sadržaja. Sukladno tome kontradiktorno jest i suprotno obvezi nediskriminacije da HT na veleprodaji naplaćuje višu cijenu virtualnog HD IPTV kanala kada taj trošak i dalje ostaje na Operatoru korisniku. Dakle u cijenu od 30,00 kuna za IPTV virtualni HD kanal nije uključena cijena HD sadržaja koju je Operator korisnik, uz cijenu HT-u, u obvezi redovito plaćati nakladnicima sadržaja.

Skrećemo pozornost Naslovu kako HD paket u maloprodaji MAXtv HD košta 35,00 kuna, a HT na veleprodaji traži 30,00 kuna samo za virtualni kanal do krajnjeg korisnika.

#### **Nastavno na Ad 1.46) Prijedloga odluke kojim je određeno slijedeće:**

*„HT je obvezan u Standardnu ponudu ugraditi cijene za posebni virtualni kanal za nadzor korisničke opreme.“*

Optima smatra kako je nadzor opreme nužan za kvalitetno pružanje usluga krajnjim korisnicima. Stoga bi omogućavanje nadzora trebalo biti uključeno u samu uslugu, te kao takvo ne bi smjelo biti predmetom dodatne naplate prema Operatoru korisniku.

## II)

**Nastavno na poglavlje 4. Standardne ponude Podrobni uvjeti za postupak sklapanja ugovora o korištenju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa Optima, poučena negativni iskustvom iz prakse, o čemu je upoznat i sam HAKOM, drži kako je neophodno potrebno transparentnije razraditi:**

- **Način realizacije zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup i rokove realizacije (članak 4.1 stavci 11, 12 i 13)**
- **Izgled i sadržaj zahtjeva (članak 4.1 stavak 9 te Dodatak 2.B1 i 2.B2)**
- **Izgled i sadržaj izjava (Dodatak 7.A i 7.B)**

### **Način realizacije zahtjeva za usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i rokovi realizacije (članak 4.1 stavci 11, 12 i 13)**

Optima i dalje ostaje kod svog prijedloga iznesenog za vrijeme trajanja javnog poziva vezanog uz usklađivanje procesa realizacije zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup sa procesom izdvajanja lokalne petlje. Slijedom navedenog, neophodno je radi zaštite interesa krajnjih korisnika način obrade i realizacije zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup doraditi po uzoru na ULL/NP procese. Konkretnije to znači da je potrebno omogućiti Operatoru korisniku da unaprijed odredi dan na koji će se realizirati aktivacija veleprodajne širokopojasne usluge. Prije same aktivacije potrebno je predvidjeti korak prihvaćanja/odbijanja samog zahtjeva. Period između prihvaćanja zahtjeva i samog dana realizacije usluge mora trajati najmanje tri radna dana kako bi Operator korisnik imao vremena napraviti sve potrebne pripreme za aktivaciju usluge (npr. dostaviti CPE opreme krajnjem korisniku).

**Ključni koraci u procesu realizacije zahtjeva bi trebali biti slijedeći:**

- **Slanje zahtjeva**
- **Zaprimanje**
- **Prihvaćanje/odbijanje zahtjeva u roku od 3 radna dana**
  - o **Javljanje povratne informacije Operatoru korisniku isti dan kada se dogodilo prihvaćanje / odbijanje**
- **Realizacija zahtjeva na dan koji je unaprijed odredio Operator korisnik, minimalno još 3 radna dana od prihvaćanja zahtjeva**
  - o **Javljanje povratne informacije Operatoru korisniku o izvršenoj aktivaciji usluge - trenutak bitan za kraj/početak naplate usluge kranjem korisniku**

Opis radnje	Odgovoran	Vremenska oznaka	Trajanje
Slanje zahtjeva	Operator korisnik	T 0 (nula)	
Zaprimanje zahtjeva	Pristupni operator	T1	T0 + max 1 dan
Prihvaćanje zahtjeva	Pristupni operator	T2	T1 + max 3 dana
Aktivacija BSA usluge	Pristupni operator	T3	T2 + min 3 dana
Aktivacija krajnjeg korisnika	Operator korisnik	T3	T2 + min 3 dana

## Obrazloženje:

Sukladno sada važećem procesu korisnici koji trenutno koriste širokopojasne usluge kod postojećeg operatora (HT-a), ostaju prilikom aktivacije veleprodajne usluge i nekoliko dana bez maloprodajne usluge HT-a.

Gubitak usluga proizlazi iz činjenice da HT danas sam određuje kada će aktivirati širokopojasni pristup. Proces aktivacije se trenutno odvija na ovaj način:

- Zaprimanje zahtjeva
- Aktivacija ili odbijanje, na dan koji HT odabere, bez najave tog dana Operatoru korisniku
  - o Prilikom aktivacije veleprodajne usluge širokopojasnog pristupa, HT gasi postojećem korisniku svoje širokopojasne usluge
- Povratna informacija Operatoru korisniku o aktivaciji širokopojasnog pristupa stiže tek nakon što je aktivacija izvršena. Na taj način Operator korisnik ne stigne krajnjem korisniku dostaviti svu potrebnu opremu te je korisnik bez usluga. Dodatno je u praksi primijećeno da povratna informacija HT-a o izvršenoj aktivaciji kasni i po nekoliko dana.

Slijedom navedenog, HT zaprimi zahtjev za pružanjem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (ADSL-a ili ADSL i IPTV-a), u svom sustavu aktivira zatraženu veleprodajnu uslugu, i to u vrlo kratkom roku za svoje postojeće ADSL korisnike, no pri tome ne ažurirajući pravovremeno izvješća iz kojih Operator korisnik jedino može dobiti informaciju/obavijest o aktivaciji zatražene usluge, odmah, istovremeno deaktivira korisniku svoju maloprodajnu uslugu. Pravovremeno dobivena obavijest o datumu aktivacije zatražene pojedinačne veleprodajne usluge predstavlja „okidač“ OT-u za slanjem CPE opreme korisniku za što realno treba dva do tri radna dana. U tom periodu krajnji korisnik je u prekidu tj. bez usluge. Dodatni problem koji se može pojaviti jest što sama informacija o aktivaciji BSA prema Operatoru korisniku može kasniti što pak dodatno produžuje period u kojem je krajnji korisnik bez širokopojasne usluge.

Slijedom navedenog, nužno je da se u najkraćem roku proces promijeni te da Operator korisnik ima mogućnost unaprijed odrediti datum aktivacije širokopojasne usluge. Određivanjem datuma aktivacije osim što bi Operator korisnik imao dovoljno vremena za dostavu svoje CPE opreme izbjegla bi se mogućnost nastanka dvostruke naplate jasno i nedvojbeno znalo do kada će kod postojećeg korisnika HT-a vršiti naplatu HT, a od kada Operator korisnik.

Rokovi u tom procesu bi bili slijedeći:

- Max 3 radna dana od zaprimanja prihvaćanje/odbijanje zahtjeva
- Min 3 radna dana nakon prihvaćanja za aktivaciju, odnosno dan koji je sam Operator korisnik unaprijed odredio

Traženi datum aktivacije mora se upisati na zahtjev za širokopojasnu uslugu što znači da je potrebno u tom dijelu izmijeniti i zahtjeve utvrđene dodatkom 2.B Standardne ponude.

### **Izgled i sadržaj zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (članak 4.1 stavak 9 te Dodatak 2.B1 i 2.B2)**

Optima predlaže dopunu prijedloga odluke na način da se definira jedinstven zahtjev za aktivaciju širokopojasne usluge, neovisno o tome da li je pristup javnoj govornoj usluzi omogućen putem HT-a ili Operatora korisnika. Od postojeća dva zahtjeva, zahtjev iz dodatka 2. B1 bio bi dovoljan. Kao što je već naprijed navedeno, zahtjev je potrebno prilagoditi na način da se u isti doda polje u koje će se moći upisati traženi datum aktivacije od strane Operatora korisnika.

**Obrazloženje:**

Danas za aktivaciju širokopojasne usluge postoje dva Zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa iz dodatka 2.B1 i B2 koji se razlikuju ovisno o tome da li krajnji korisnik pristup javnoj govornoj usluzi ostvaruje putem HT-a ili putem Operatora korisnika. Takav princip izrade zahtjeva nepotrebno komplicira proces aktivacije. Proces je moguće pojednostaviti na način da se zahtjev iz dodatka 2.B1 Standardne ponude koristi u oba slučaja, jel zapreke za njegovo korištenje u oba slučaja nema.

**Izgled i sadržaj Izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora (Dodatak 7.A i 7.B)**

Postojeće dvije Izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora (Izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa HT-om te Izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim Operatorom) potrebno je objediniti na jednom papiru. Sadržaj izjava bi ostao isti, dok bi se objedinjavanjem na jednom papiru bitno olakšala dnevna operativa. Objedinjavanje Izjava ujedno pridonosi i smanjenju broja obrazaca koje krajnji korisnik mora pročitati i potpisati.