



Zagreb, 24.10.2011.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13

HR-10 000 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) da otvori javnu raspravu vezano za prijedlog odluke kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Standardna ponuda).

Vipnet apsolutno podržava predložene izmjene Standardne ponude i nužnost donošenja izmjena u kratkim rokovima, uz sljedeće komentare i dodatne prijedloge:

Konkretni komentari vezano za pojedine prijedloge HAKOM-a:

1. Ad 1.3. – Razmjena Izjava

Smatramo da je potrebno pojasniti da se zahtjev za najam korisničke linije ne može podnijeti samostalno bez da se podnosi i zahtjev za predodabir operatora (jer je usluga predodabira operatora preduvjet za uslugu najma korisničke linije), odnosno da će pri promjeni operatora korisnika, oba zahtjeva prema T-Comu biti podnesena istovremeno. Također, u okviru usluge predodabira operatora, bilo bi potrebno definirati da se podnošenjem zahtjeva za najam korisničke linije kod novog operatora, raskida ugovor krajnjeg korisnika o predodabiru operatora s postojećim operatorom.

Ovaj uvjetni odnos između zahtjeva za najam korisničke linije i zahtjeva za predodabir operatora (tj. raskid te usluge), trebalo bi preciznije utvrditi i provesti kroz cijeli tekst Standardne ponude.

Uz predloženu proceduru kojom se regulira međusobno informiranje operatora putem Izjava o namjeri korisnika da promijeni operatora, predlažemo da se odredi kako se **procedura razmjene Izjava treba odvijati u elektroničkom obliku (scan + e-mail) te da je T-Com obavezan dati informacije o kontaktu operatora korisnika na zahtjev drugog operatora korisnika. Time bi se osiguralo da se procedura odvija efikasno i da ne dolazi do kašnjenja.**

2. Ad 1.8. - Uvođenje mogućnosti za odgodu zahtjeva u slučaju ugovorne obveze

Smatramo da je potrebno pojasniti **da (li) se dodatni rok od 10 radnih dana pribraja postojećem roku 3 dana ili se radi o ukupnom roku 10 radnih dana.**

Vezano za davanje informacije o odgodi operatoru korisniku, **predlažemo da se rok s 3 radna dana skрати na 3 kalendarska dana, kako bi se on uskladio s osnovnim rokom odgovora o prihvaćanju zahtjeva.** Time će se postići da operator korisnik u danom roku dobije informaciju ili o prihvaćanju ili o odgodi, kako se ne bi unosila dvojba o eventualnom kašnjenju odgovora o prihvaćanju zahtjeva.

3. Ad 1.9 – Aktivacija dodatnih usluga

Smatramo da je u Standardnoj ponudi nužno imati **definirane rokove za realizaciju dodatnih usluga.** Posebice je to važno kod usluge kojom operator korisnik traži od T-Coma isključenje linije zbog neplaćanja, odnosno uključnje. U konkretnom slučaju je isto vezano za naplatu i obavještanje korisnika, te je vrlo važno imati informaciju o rokovima realizacije.

Predlažemo da T-Com u Standardnoj ponudi, uz pojedine usluge naznači koji su rokovi realizacije.

4. Ad 1.18 – Prekid pružanja WLR-a

Smatramo da je potrebno pojasniti (brisati tekst) da se u navedenom slučaju za korisnika ne traži usluga najma korisničke linije, budući se traži ili usluga T-Coma ili neka druga veleprodajna usluga koja ne podržava uslugu najma korisničke linije.

5. Ad 1.23 i 1.31 – Povezivanje zahtjeva WLR i CPS

Kao što se predlaže **jedinstven obrazac za deaktivaciju obje usluge,** budući se radi o povezanim uslugama, **predlažemo da se i podnošenje zahtjeva za aktivaciju usluge predodabira operatora i usluge najma korisničke linije omogući putem jedinstvenog obrasca.**

6. Ad 1.34 – Naknade za zakašnjenje

Potrebno je pojasniti da se naknade odnose i na rok za prihvaćanje zahtjeva (3 dana, ili odgoda do 10 radnih dana), i na rok realizacije zahtjeva nakon što operator korisnik prihvati ponudu.

Uz to smatramo da je u čl. 1.4.2. Standardne ponude potrebno pojasniti značenje pojma „...**bez odgode omogućiti WLR...**“, tj. definirati izričito da li je to do kraja dana u kojem je poslana informacija o prihvaćanju ponude, ili eventualno najkasnije sljedeći dan.

Ostali prijedlozi:

Pozivamo HAKOM da u postupku promjene Standardne ponude razmotri i sljedeća pitanja koja su po mišljenju Vipneta vrlo važna za odnos operatora korisnika i krajnjeg korisnika, a koja bitno utječu na uspjeh usluge najma korisničke linije na tržištu:

1. Omogućavanje usluge najma korisničke linije uz dodatnu uslugu sklapanja ugovora za priključak.

Operatorima korisnicima bi bilo vrlo korisno da mogu svojim potencijalnim korisnicima ponuditi uslugu priključenja na nepokretnu mrežu putem usluge najma korisničke linije, tj. da za korisnike koji nemaju priključak mogu od T-Coma naručiti tu uslugu na kojoj bi se odmah po realizaciji uključila usluga predodabira operatora, odnosno usluga najma korisničke linije.

Ukoliko ovo nije moguće za prvi priključak, smatramo da je potrebno osigurati dodatnu uslugu putem koje operator korisnik može zahtijevati za korisnika dodavanje druge i treće linije. To bi bitno olakšalo procedure prema krajnjem korisniku jer bi on mogao realizirati uslugu kod operatora korisnika s kojim već ima ugovor za najam (prve) korisničke linije.

Ovakav prijedlog smatramo potpuno usklađenim s izričajem regulatorne obveze pristupa mreži; „...da na veleprodajnoj razini pruža posebne usluge trećoj strani za daljnju prodaju, odnosno da na veleprodajnoj razini pruža usluge na temelju kojih ostali operatori mogu ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike...“

2. Dokumentacija

Smatramo vrlo bitnim skrenuti pažnju na **količinu dokumentacije s kojom operator korisnik treba nastupiti prema krajnjem korisniku u smislu realizacije usluge**. Samo u smislu realizacije usluge najma korisničke linije potrebno je podnositi zahtjev za predodabir operatora (korisnik potpisuje), zahtjev za najam korisničke linije (trenutno korisnik potpisuje, a podržavamo prijedlog da korisnik više ne potpisuje), i izjave o namjeri sklapanja ugovora s operatorom korisnikom te o zadržavanju broja (podržavam prijedlog da se izjave spoje u jednu izjavu).

Ako bi se tome (što će biti vrlo često u praksi) podnosio i zahtjev za veleprodajni širokopojasni pristup (korisnik ne potpisuje), za postojeće korisnike izjava o raskidu ugovora (postoje dvije vrste izjava koje korisnik potpisuje), te zahtjev za prijenos broja (korisnik potpisuje), količina dokumenata koju je potrebno prezentirati korisniku, potpisati ih i odraditi prema T-Comu, i eventualno drugim operatorima korisnicima (i to sve većinom u odvojenim posebnim rokovima) postaje ogroman problem u samom pristupu korisniku i realizaciji usluga.

Stoga u smislu ove Standardne ponude **smatramo važnim spajanje zahtjeva za CPS i WLR usluge (aktivacija i deaktivacija) uz smanjivanje količine dokumentacije i papira koje korisnik potpisuje**.

Napominjemo da **poseban problem u smislu daljinske prodaje i prodaje izvan prostorija trgovca predstavlja i višestruko prilaganje preslika osobnih identifikacijskih dokumenata jer su za isto potrebni pokretni „scaneri“ ili obvezivanje korisnika da naknadno dostavlja presliku, što uz količinu dokumentacije bitno otežava prodajni proces**. U tom smislu pozivamo HAKOM da razmotri mogućnost da se prilikom podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge, T-Comu dostavljaju samo podaci koji se nalaze na određenim dokumentima (kao npr. broj osobne iskaznice), koji bi uz informaciju o OIB-u jednoznačno identificirati korisnika prema T-Comu.

3. Usklađenost s odredbama dokumenta analize tržišta

Rješavanje prigovora

Za odnos s korisnicima vrlo je bitno imati efikasne procedure za rješavanje prigovora. U Standardnoj ponudi komunikacija između operatora korisnika i T-Coma definirana je na razini podnošenja prijave smetnji koja ima veliki problem što je njeno trajanje do 48 sati. Smatramo da podrška veleprodajnim uslugama nije dovoljna samo kroz mogućnost prijave smetnji, već da bi trebalo **osigurati direktan telefonski kontakt između operatora korisnika i nadležnom službom za podršku veleprodajnim uslugama T-Coma.**

U članku 7.3.3 dokumenta analize tržišta predviđena je telefonska komunikacija između T-Coma i operatora korisnika, pa smatramo da je isto potrebno **omogućiti kroz odredbe Standardne ponude, tj. da T-Com osigura telefonski kontakt kojime bi se mogle rješavati poteškoće u funkcioniranju usluge i odgovarati na upite korisnika u znatno kraćem i primjerenijem roku**, kao što bi T-Com odgovarao na prijave i pritužbe vlastitih korisnika.

Ovakav prijedlog smatramo potpuno usklađenim s izričajem regulatorne obveze pristupa mreži iz članka 7.1.2; „Jednako tako, HT mora na veleprodajnoj razini osigurati tehničku/kontakt službu za otklanjanje potencijalnih kvarova tako da ostali, postojeći i novi operatori mogu svojim korisnicima ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji najmanje istih parametara kakvoće kakve HT osigurava za svoje krajnje korisnike.“

Rokovi

Nastavno na dokument analize tržišta potrebno je razmotriti i članak 7.3.2. u kojem se propisuje da je rok za aktivaciju usluge 3 dana, dok je u Standardnoj ponudi taj rok produžen rokom prihvata ponude i novom opcijom odgode u roku 10 radnih dana.

B2B sučelje za CPS

Trenutno u specifikacijama B2B web servisa nije predviđena **komunikacija zahtjeva za CPS preko B2B sučelja**. Iako se takva preporuka nalazi u dokumentu analize tržišta članak 7.2.1. smatramo da je potrebno precizno odrediti rok u kojem bi se takva komunikacija trebala omogućiti.

Stajalište Vipneta je da su **za uspjeh usluge operatora korisnika na maloprodajnoj razini potrebne efikasne i što je moguće jednostavnije procedure između T-Coma i operatora korisnika, a B2B sučelje vidimo kao bitan element koji takve procedure omogućuje.**

Trenutno je B2B komunikacija u fazi testiranja, ali je neizvjesno kada će biti puštena u produkcijski rad. To će u međuvremenu zahtijevati velike napore u koordinaciji zahtjeva za razne veleprodajne usluge na strani operatora korisnika, što bi moglo imati izrazito negativne efekte na mogućnost stjecanja korisnika. U tom pogledu Vipnet moli HAKOM da razmotri donošenje mjera kojima bi se osigurala što ranija implementacija B2B sučelja za sve veleprodajne usluge.

4. Tehnologije koje WLR ne podržava

Trenutno je odlukama HAKOM-a i u Standardnoj ponudi određeno da se WLR ne primjenjuje na širokopojasne priključke u svrhu javno dostupne telefonske usluge, odnosno da će se zahtjev odbiti ukoliko se POTS/ISDN priključak zamjenjuje širokopojasnim priključkom.

S obzirom da u Standardnoj ponudi nije jasno definirano što sve spada pod takav širokopojasni priključak, molimo HAKOM da razmotri uvrštavanje takve definicije, i još jednom analizira ovo ograničenje, a posebno da se osigura da promjena tehnologije na strani krajnjeg korisnika koja je inicirana od T-Coma, ne smije imati za posljedicu prekid pružanja WLR usluge.

Posebno nas interesira **kako se u sklopu Standardne ponude tretira usluga Netphone**, za koju je navedeno u dokumentu analize tržišta da se nudi uz POTS ili ISDN priključak i ADSL paket, odnosno ako se usluga Netphone nudi samostalno, **da li se na nju primjenjuje Standardna ponuda**.

5. Profili CPS usluge svi pozivi

Smatramo potrebnim skrenuti pozornost na uključivanje poziva prema hitnim službama u obuhvat profila „svi pozivi“, jer takvi pozivi usmjereni putem mreže operatora korisnika završavaju u županijskim centrima hitnih službi, dok se hitni pozivi iz mreže T-Coma usmjeravaju na centre na nižoj razini, što osigurava optimalno kontaktiranje hitnih službi.

Stoga **pozivamo HAKOM da razmotri uvođenje novog profila predodabira operatora „svi pozivi“ s isključenim pozivima prema hitnim službama**, jer bi se tako osigurao bolji kontakt korisnika s hitnim službama, a istovremeno se ne bi utjecalo na uslugu najma korisničke linije budući su ti pozivi besplatni.

6. Prodajni proces prema krajnjem korisniku

Uz zadovoljene sve uvjete odgovarajućeg funkcioniranja procesa na veleprodajnoj osnovi (implementirano B2B sučelje, usklađeni i integrirani zahtjevi i rokovi, podrška u slučaju prigovora i smetnji, dovoljna mogućnost izbora usluga, itd.) operatoru korisniku ostaje najvažniji dio procesa, a to je akvizicija odnosno ugovaranje usluga s krajnjim korisnikom.

Za uspjeh tog procesa bitno je da operator korisnik ima što više informacija o krajnjem korisniku, odnosno bilo bi izuzetno korisno da te **informacije dobije centralno na jednom mjestu (npr. status korisnika, vrsta priključka, brojevi u seriji, da li je broj na usluzi izdvojene lokalne petlje, da li koristi WLR ili samo CPS, kod kojeg operatora itd.)** jer je od samog korisnika vrlo teško za očekivati da će **baratati preciznim informacijama o svim veleprodajnim uslugama koje koristi**.

Svi navedeni podaci su izrazito važni kako bi se odmah utvrdilo koje usluge se korisniku mogu ponuditi i postavili ispravni i potpuni zahtjevi prema T-Comu, odnosno da se izbjegne potreba za naknadnim kontaktima s korisnikom i ponavljanjem zahtjeva prema T-Comu u slučaju njihovog odbijanja.

Stoga **pozivamo HAKOM da razmotri ideju o uspostavljanju informacijskog središta na kojem bi se mogle dobiti sve potrebne informacije o statusu pojedinog priključka (krajnjeg korisnika) koji je zainteresiran za ugovaranje usluge s operatorom korisnikom, uz zadovoljavanje svih odredbi o zaštiti osobnih i drugih korisnikovih podataka**.



Završno, ponavljamo kako Vipnet podržava promjene Standardne ponude predložene od strane HAKOM-
jer vjerujemo da će iste zasigurno unaprijediti postojeće procedure na velprojadnoj i maloprodajnom
razini.

Istovremeno želimo naglasiti kao je za potpuni uspjeh operatora korisnika na tržištu potrebno:

- dodatno unaprijediti, integrirati i uskladiti sve veleprodajne procese (veleprodajni širokopolasni pristup, prijenos broja, najam korisničke linije, predodabir operatora);
- bitno smanjiti broj različitih izvjava i obrazaca, integrirati u jedan veleprodajni zahtjev;
- hitno osigurati komunikaciju i davanje informacija putem B2B sučelja;
- poboljšati podršku koju operatoru korisniku pruža T-Com u smislu rješavanja prigovora i smetnji;
- pojednostaviti prodajne procedure prema krajnjim korisnicima i smanjiti količinu dokumentacije koja je potrebna za sklapanje ugovora.

Nadamo se da će ovaj naš komentar znatno pridonijeti uspjehu ove javne rasprave.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.