

Zagreb, 16.07.2012.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13

HR-10 000 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke - Jedinствена procedura

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže, i operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a dostavlja svoj komentar i očitovanje na Prijedlog odluke - Jedinствена procedura kojim Hrvatska agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM), predlaže promjene u administrativnim veleprodajnim procedurama.

Opći komentar:

Vipnet pozdravlja inicijative i odluke HAKOM-a smislu regulacije administrativnih procedura jer smatramo da operatorima korisnicima ogromna šteta nastaje upravo zbog neefikasnih administrativnih procedura.

Vidovi te štete se posebno ogledaju u narušenom odnosu s krajnjim korisnicima i njihovoj percepciji usluga koje mu se nude (odustajanje od usluga, čekanje, odbijanje, ponovno podnošenje zahtjeva, ponovljen kontakt s prodajnim osobljem, usluga ne proradi od prve ili proradi djelomično, rješavanje kvarova traje predugo), nepotrebnom prekomjernom operativnom angažmanu na strani operatora korisnika, i mnogim troškovima koji bi se da postoje normalne procedure mogli izbjeći (npr. višestruki odlasci na lokaciju korisnika koji se realiziraju kroz vanjske partnere).

Zbog neefikasnosti procedura, narušava se kredibilitet alternativnog davatelja usluga i umanjuje se potencijal tržišnog konkuriranja dominantnom operatoru.

Trenutno nije sasvim razvidno koji će se efekti postići objedinjavanjem obrazaca i Izjave, jer je ključan element u samoj provedbi procedura, komunikacija putem B2B sučelja. Za ispravnu procjenu efekata ove odluke, bilo bi potrebno unaprijed znati kakve bi bile reperkusije na funkcionalnosti B2B sučelja, da li se očekuju promjene u metodologiji razmjene poruka, u kojem obliku i sl.

Prijedlogom odluke se kvalitativno uvodi samo mogućnost dobivanja informacija o statusu veleprodajnih usluga i postojećem operatoru korisniku na razini pojedinog korisnika. Takva mogućnost je zapravo i postoji, samo je informacija bila dostupna kao jedan od razloga prilikom odbijanja zahtjeva zbog neodgovarajuće izjave.

Samo objedinjavanje obrazaca u pisanom obliku donosi ograničeno poboljšanje u postojeće procedure jer se, sukladno postojećim procesima (na primjer ako se dostavlja zahtjev za CPS/WLR i ADSL za istog korisnika), taj jedinstveni obrazac putem B2B kanala mora prilagati i uz elektronički zahtjev za CPS/WLR uslugu, kao i za ADSL uslugu (isti obrazac se onda šalje dva puta), budući da u B2B ne postoji zajednička forma CPS/WLR/ADSL zahtjeva, odnosno zahtjevi su odvojeni, kroz B2B se realiziraju odvojeno i konačno imaju različite rokove realizacije. Zbog toga je potrebno vršiti operativno usklađivanje slanja takvih zahtjeva prema HT-u, a također i pratiti kada će se sve zatražene usluge realizirati, kako bi se na strani operatora korisnika mogla pokrenuti maloprodajna usluga koja je najčešće paket usluga.

Posebno je važno pitanje što za realizaciju prijenosa broja postoji odvojeni obrazac, pa bi konačno rješenje problematike veleprodajnih procedura i zahtjeva zapravo postigli tek nakon što bi zahtjev za veleprodajne usluge objedinili sa obrascem za prijenos broja.

Jedinstveni obrazac ostvario bi punu svrhu ako bi se osiguralo:

- da sve usluge sa obrasca imaju jednake rokove realizacije;
- da se kroz B2B obrazac ne šalje više puta;
- da nemogućnost realizacije bilo koje usluge sa zahtjeva povlači za sobom odbijanje realizacije ostalih usluga sa zahtjeva;
- da se u isti obrazac uvrsti i obrazac za prijenos broja.

Prijedlogom odluke, utvrđuje se jedinstveni obrazac zahtjeva, međutim, kroz Standardne ponude postoji i niz drugih zahtjeva koji se koriste u okviru veleprodajnih usluga, npr. zahtjev za WLR promjene, zahtjevi za migraciju BSA na NBSA i sl. Ti zahtjevi i dalje ostaju u uporabi, međutim važno je napomenuti da za njihovu realizaciju nisu jasno propisani rokovi, što bi svakako trebalo učiniti, posebno za zahtjeve za WLR promjene dodatnih usluga, i za zahtjeve za realizaciju privremenih isključenja i uključenja korisnika.

Postojeći rokovi za obradu izjava se prijedlogom odluke revidiraju i u biti produljuju, a uvodi se obrazac koji je dosta kompliciran i dugačak. Svako produljivanje rokova je neprihvatljivo s perspektive realizacije usluga prema krajnjem korisniku, posebno jer **već sada veliki problem predstavljaju kašnjenja u obradi zahtjeva**. S obzirom da u standardnim ponudama ima rokova koji se računaju u kalendarskim i u radnim danima, bilo bi potrebno i to uskladiti na primjeren način. Npr. moguće je da se rokovi definiraju u običnim kalendarskim danima, a ukoliko istek roka pada na neradni dan, da se isti pomiče na prvi sljedeći radni dan. Problematika definiranja rokova vezana je i uz mogućnost efikasnog obračuna penala za kašnjenja.

Uz jedinstveni obrazac, otvara se i pitanje postojanja mogućnosti da se veleprodajne procedure odvijaju na sličan način kao i procedure prijenosa broja, putem centralne baze podataka, čime bi se procesi odvijali preko HAKOM-a koji bi imao detaljni uvid u ponašanje svakog operatora, mogućnost nadzora rokova što bi u konačnici prema našem mišljenju osiguralo da se procedure provode pravovremeno i efikasno.

Sudjelovanje HAKOM-a u svim veleprodajnim procesima, uključujući i njihovu implementaciju u stvarnom okruženju, kao što HAKOM već sudjeluje u postupku prenosivosti broja, držimo ključnim za otvaranje mogućnosti alternativnim operatorima da uopće imaju realnu šansu natjecanja s dominantnim operatorom i pridobivanja krajnjih korisnika kvalitetnim ponudama na maloprodajnom tržištu.

U suprotnom, HAKOM je upoznat sa stvarnom situacijom u primjeni procedura tek putem eskalacija operatora korisnika i inspeksijskih nadzora, a sve to otvara prostor za zlouporabe na način da se:

- neefikasno provode regulatorne obveze;
- nekažnjeno odugovlači i oteže s realizacijom zahtjeva;
- iskorištava neadekvatnost propisanih sankcija;
- zloupotrebjavaju preduge procedure rješavanja kvarova;
- uvode zamjenske procedure koje opterećuju operativno provođenje propisanih procedura.

Što se tiče samih izjava, Vipnet nije zabilježio značajnije probleme osim pojedinačnih slučajeva u kojima je došlo do isključenja korisnika bez dostavljanja Izjave, i dobivanja dvosmislenih informacija o statusu korisnika nakon odbijanja (informacija o operatoru korisniku koju je dao HT, a operator korisnik tvrdio da korisnik ipak nije u njegovoj mreži).

Najveća poteškoća vezano za postupak razmjene Izjava je što se isti između operatora korisnika ne odvija putem B2B sučelja.

Ukoliko bi se osiguralo da se Izjave razmjenjuju putem postojećeg B2B sučelja, onda bi bilo potrebno da HT, koji posjeduje podatak o trenutnom operatoru krajnjeg korisnika, preuzme ulogu prosljeđivanja izjava ispravnom operatoru, pa procedura upita o postojećem operatoru ne bi ni bila potrebna, te bi se vrijeme realizacije pojedinog zahtjeva bitno skratilo.

U svakom slučaju važno je da se izjava uputi ispravnom postojećem operatoru, a potrebno je donijeti odluku da li je bolje da to radi HT putem B2B kanala, ili da se Izjave i dalje razmjenjuju putem emaila između operatora korisnika jer je nerealno očekivati da bi operatori između sebe uspostavljali posebna B2B sučelja.

Stav Vipneta je da bi razmjenjivanje izjava putem postojećeg B2B kanala na relaciji HT – Operator korisnik bilo najbolje rješenje.

S obzirom da nije poznato da li prijedlog odluke proizlazi iz zahtjeva nekog operatora ili je odluka HAKOM-a, predlažemo da se prvo evidentiraju svi postojeći problemi u odvijanju veleprodajnih procedura, kategoriziraju i da se pristupi njihovom rješavanju.

Na tom tragu je i prošireni komentar HT-a u postupku izmjene standardne ponude vezano za pristup na OLT razini, u kojem se iznose zahtjevi za dodatne izmjene standardnih ponuda koje nisu predmet javne rasprave.

Budući se svi obrasci koriste na strani operatora korisnika potrebno je osigurati njihovu dostupnost u „word“ formatu.

1. Prijedlog Odluke

Smatramo nepotrebnim navoditi da će se administrativne procedure odvijati preko B2B servisa budući je pitanje funkcioniranja B2B servisa uređeno odlukom HAKOM-a s kraja 2011. godine. Smatramo da ova odluka ne bi smjela utjecati na već uspostavljene B2B procedure u smislu uzrokovanja prekida u njihovom odvijanju.

Pozdravljamo otvaranje mogućnosti da operator korisnik dobije informacije o trenutnom statusu veleprodajnih usluga i trenutnom operatoru korisniku na razini pojedinog korisnika.

Smatramo nepotrebnim da se uz takav upit dostavlja Izjava krajnjeg korisnika iz sljedećih razloga:

- Izjava služi za reguliranje raskida usluga i dostaviti će se naknadno uz zahtjev za veleprodajne usluge.
- Izbjegava se dvostruko slanje izjave u HT, pojednostavnjuju se operativni procesi koju su već sada izrazito kompleksni.
- Nije dano nikakvo obrazloženje zašto bi se uz upit trebala dostavljati Izjava.
- Postoje i druge vrste upita (npr. dostupna brzina, dostupnost usluga i sl.) za koje se kroz B2B ne dostavlja nikakva popratna dokumentacija.

Kao povratna informacija na upit operatora korisnika, predlažemo da HT dostavi i naziv korisnika te lokaciju, u smislu davanja informacije tko ima pravo podnijeti zahtjev za realizaciju usluge. Time bi spriječili da se zahtjevi odbijaju jer je neispravno naveden podnositelj zahtjeva (odnosno potpisnik Izjave), čime bi se smanjio broj odbijenih zahtjeva.

Predlažemo da se kao osnovni parametar uz upit o statusu veleprodajnih usluga i trenutnom operatoru, dostavlja telefonski broj korisnika za kojeg se traži informacija.

Međutim isto ne osigurava dostupnost informacije o Naked ADSL korisnicima koji ne koriste telefonski broj, pa bi upit trebalo omogućiti i dodatno, na temelju podatka o nazivu korisnika.

Prijedlogom odluke pretpostavljeno je da će se korisnik izjasniti u pogledu plaćanja ugovorne obveze, međutim u praksi je moguće da se korisnika neće moći kontaktirati.

Takvu situaciju je potrebno regulirati na način da se nepostojanje odgovora i mogućnosti kontakta ne može zloupotrebljavati.

No, kako je korisnik već izrazio neopozivu želju za korištenjem usluga novog operatora smatramo da se u svakom slučaju izjava mora vratiti novom operatoru u danom roku, čak i ako kontakt s korisnikom nije uspostavljen, te da se tada podrazumijeva da je korisnik suglasan platiti ugovorne obveze. Takva napomena se može uvrstiti i u sam tekst izjave koju korisnik potpisuje prije slanja postojećem operatoru, kako bi korisnik s takvom posljedicom bio unaprijed upoznat.

2. Prijedlog jedinstvene izjave

U izjavi se navodi da se radi o neopozivom raskidu ugovora, pa je nejasno kako se na kraju ipak može desiti da korisnik naknadno odustane od raskida ugovora s postojećim operatorom.

Vezano za označavanje korisničkih računa potrebno je osigurati mogućnost da korisnik izjavi da zadržava postojeće račune kako iste ne bi trebao poimence navoditi u zahtjev, budući se teško može očekivati da korisnik ima saznanja o točnim formulacijama naziva svojih korisničkih računa.

Vezano uz navođenje razloga odustajanja korisnika, sukladno prijedlogu odluke, jedini razlog može biti postojanje ugovornih obveza koje korisnik nije spreman podmiriti, pa se sukladno tome ne bi trebalo ostavljati mogućnost navođenja nekog drugog razloga.

Dosadašnja procedura predviđala je da se u slučaju odustajanja korisnika, novom operatoru ne vraća Izjava već poseban dokaz iz kojeg je vidljivo da je korisnik izjavio da odustaje od realizacije usluga. Ukoliko se takva procedura napusti, onda se otvara mogućnost da se novom operatoru dostavlja izjava o odustajanju od zahtjeva bez da za isto postoji odgovarajući dokaz.

U tom slučaju procedura s izjavama potpuno gubi na vjerodostojnosti i postaje nepotrebna.

Stoga je potrebno razmotriti da li sama razmjena Izjava između postojećeg i novog operatora ima smisla ako nije osigurana potpuna transparentnost razmijenjenih informacija.

3. Prijedlog Jedinственog zahtjeva

Zahtjev je u prvom redu potrebno skratiti brisanjem nepotrebnih podataka i revidiranjem položaja parametara koji se upisuju.

Smatramo da su podaci pod 1. nepotrebni jer se identifikacija operatora korisnika osigurava kroz samu B2B komunikaciju.

Podaci pod 2.1. i 2.2. su nepotrebni jer se status korisnika određuje na strani HT-a, tj. podaci koje bi upisao operator korisnik nisu relevantni.

Podaci pod 4. su nepotrebni jer je razumljivo da će operator korisnik upisati sve podatke pod odgovarajućim detaljno razrađenim poglavljima.

Uz podatak „Željeni datum uključenja (izdvajanja)/isključenja (otkazivanja):“ trebalo bi osigurati da isti ne bude u koliziji sa realizacijom zahtjeva za prijenos broja, odnosno ukoliko se prilaže zahtjev za prijenos broja, onda je datum realizacije zapravo specificiran u njemu, a ukoliko se ne radi o prijenosu broja onda bi bilo moguće navesti određeni datum realizacije.

U svakom slučaju ključno je da se osigura poštivanje tog upisanog roka realizacije.

Također bilo bi svrsishodno da se datum realizacije mora navoditi u slučaju da se na zahtjevu traži realizacija više usluga koje nemaju iste rokove realizacije (npr. WLR i ADSL). Daleko najbolje rješenje bi bilo da se datum navodi u svakom slučaju (kao što se navodi za postupak prijenosa broja) a da HT putem B2B sučelja u poruci o mogućnosti tehničke realizacije vraća potvrdu tog datuma, ili odgođeni datum ako postoje razlozi za kašnjenje (uz navođenje razloga, npr. WLR IMS priključak, novi ADSL korisnik i sl.), što bi uvelike povećalo transparentnost postupka, kvalitetu povratnih informacija za krajnjeg korisnika, i osiguralo mogućnost praćenja i evidentiranja kašnjenja u realizaciji koja je trenutno onemogućena jer ne postoje korektne povratne informacije.

Poštivanje rokova realizacije usluga, a posebno kada se radi o vezanim uslugama je ključni preduvjet za uspješno odvijanje administrativnih procedura na veleprodajnoj razini.

Na zahtjevu se višestruko označava postojanje zahtjeva za prijenos broja, stoga predlažemo da to bude označeno samo na zadnjoj strani, u odjeljku „Prilozi:“.

U dijelu 5.2.3. osvrćemo se na mogućnost promjene brzine, odnosno promjene paketa. Smatramo da bi bilo efikasnije da se na početku definira jedinstvena akcija „Promjena“, pa se parametri koji se mijenjaju iščitaju iz označenih vrijednosti dalje u obrascu. Time bi se pojednostavila i skratila forma obrasca.

Predlažemo da se „polja za odabir“ urede u horizontalnoj ravnini kako bi se cijeli obrazac dodatno skratio.

Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku stvoriti preduvjete za donošenje konačne odluke s ciljem osiguranja neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.