

Prijedlozi Hrvatskog Telekoma d.d. u okviru javnog poziva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure

26. kolovoza 2013. godine

Nastavno na javni poziv Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) se u nastavku očituje o točkama koje je HAKOM istaknuo u javnom pozivu te iznosi svoje dodatne prijedloge.

➤ **Potreba dobivanja dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise**

Prilikom razmatranja koje informacije o postojećem operatoru trebaju biti dostupne putem B2B servisa, potrebno je uzeti u obzir kojim podacima HT faktično raspolaže.

HT raspolaže svim podacima, odnosno podacima o telefonskom broju, imenu i prezimenu te adresi, samo u odnosu na krajnje korisnike koji su HT-ovi maloprodajni korisnici. Stoga je u odnosu na ove korisnike moguće putem B2B servisa dobiti informacije o postojećem operatoru i/ili aktivnim veleprodajnim uslugama (u slučaju krajnjih korisnika koji su na usluzi predodabira operatora (CPS) a uslugu pristupa mreži imaju kod HT-a te krajnjih korisnika koji su na usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA) a uslugu pristupa mreži imaju kod HT-a) pretraživanjem po svim navedenim kategorijama: telefonskom broju, imenu i prezimenu ili adresi.

U odnosu na krajnje korisnike koji se nalaze na usluzi najma korisničke linije (WLR) HT raspolaže podatkom o telefonskom broju, budući da se telefonski brojevi ovih korisnika nalazi u mreži HT-a. Štoviše, jedino u odnosu na ovaj podatak HT može jamčiti točnost. Naime, HT raspolaže i podacima o imenu i prezimenu te adresi predmetnih krajnjih korisnika no točnost ovih podataka uvjetovana je pravovremenom obaviješću o promjeni podataka od strane postojećeg operatora korisnika. Budući da u konkretnom slučaju HT nema pretplatnički odnos s krajnjim korisnikom, bilo kakve promjene na strani krajnjeg korisnika on rješava sa svojim postojećim operatorom koji bi takve promjene, sukladno odredbama *Standardne ponude Hrvatskog telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije*, trebao proslijediti HT-u. No u slučaju da HT ne dobije takvu obavijest, HT neće raspolagati točnim podacima o krajnjem korisniku i pretraga B2B servisa po imenu i prezimenu i/ili adresi neće rezultirati traženim podacima. S obzirom na navedeno jedina identifikacijska oznaka koja može konkretno identificirati pojedinog krajnjeg korisnika u HT-ovoj mreži je telefonski broj.

U slučaju krajnjih korisnika kojima su maloprodajne usluge realizirane putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u slučaju kada je pristup mreži ostvaren putem usluge operatora korisnika (NBSA) ili putem usluge potpunog pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL), HT ne raspolaže podacima o krajnjem korisniku. Naime, operator korisnik po realizaciji NBSA ili ULL usluge dobiva identifikacijsku oznaku (ID) veleprodajne usluge koji je jedinstveni identifikator realizirane usluge i poznat je samo operatoru korisniku i HT-u. Usluge NBSA i ULL u HT-ovim su informacijskim sustavima evidentirane na način da je korisnik usluge operator korisnik, a ne krajnji korisnik jer HT nema korisnički odnos s krajnjim korisnikom već s operatorom korisnikom. Svi zahtjevi operatora korisnika po aktivnoj NBSA ili ULL usluzi realiziraju se uz obavezan podatak o ID-u veleprodajne usluge po čemu se identificira pojedinačna usluga NBSA ili ULL operatora korisnika. Stoga, budući da HT u odnosu na predmetne krajnje korisnike ne raspolaže podacima o telefonskom broju te imenu i prezimenu, HT faktično ne može operatorima omogućiti pretraživanje putem B2B servisa po navedenim kategorijama.

Dodatno ističemo da je pretraživanje B2B servisa najpouzdanije ukoliko se vrši putem telefonskog broja, budući da je telefonski broj jednoznačan podatak za pretraživanje baze dok ime, prezime i adresa, ukoliko nisu upisani doslovno onako kako se nalaze u bazi HT-a, ne daju rezultat pretraživanja. Upravo iz tog razloga, pretraga B2B servisa daje povratnu informaciju prema parametru kojim je točno moguće identificirati krajnjeg korisnika a to je

telefonski broj. Također napominjemo da u određenim slučajevima nije moguće pretraživanje samo po adresi jer na jednoj adresi može biti više krajnjih korisnika, a ne zna se za kojeg krajnjeg korisnika se želi napraviti provjera.

Zaključno, potrebno je uzeti u obzir da je postojeći okvir dobivanja informacija o postojećem operatoru diskriminatoran u odnosu na maloprodaju HT-a. Naime, ostali operatori imaju mogućnost ostvariti pretraživanje za sve HT-ove maloprodajne korisnike, dok maloprodaja HT-a takvu mogućnost nema u odnosu na krajnje korisnike drugih operatora koji su na ULL ili NBSA usluzi. Štoviše, za takve krajnje korisnike niti jedan operator ne može dobiti informacije pretraživanjem po bilo kojoj kategoriji. Stoga predlažemo, u svrhu osiguravanja jednakog položaja maloprodaje HT-a u odnosu na ostale operatore, predvidjeti i mogućnost maloprodaje HT-a (kao i maloprodaje ostalih operatora) da po određenoj kategoriji ostvaruju pretraživanja baza podataka ostalih operatora korisnika, što je prijedlog koji ne zahtijeva bilo kakvu dodatnu dostavu podataka od strane operatora korisnika HT-u.

➤ **Potreba propisivanja maksimalnih dnevnih količina jedinstvenih izjava koje su operatori ovlašteni međusobno razmjenjivati**

Imajući u vidu da HT u nižim komentarima predlaže uvođenje roka važenja jedinstvene izjave krajnjeg korisnika u trajanju od 30 dana od datuma potpisa izjave od strane krajnjeg korisnika, smatramo da je predmetna izmjena dovoljna za osiguravanje ravnopravnosti dnevnih količina izjava koje operatori međusobno razmjenjuju. Dosadašnja praksa je pokazala primjere dostavljanja izrazito velikog broja izjava na supotpis u svega nekoliko dana budući da se radilo o izjavama koje su operatori kumulirali kroz dulje vrijeme. U situaciji kada operatori nemaju takvu mogućnost, već izjave trebaju prosljeđivati postojećem operatoru u propisanom roku, smatramo kako navedeno osigurava da se izjave razmjenjuju sukladno uobičajenim poslovnim procesima.

➤ **Potreba/opravanost izmjene iznosa naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure**

Postojeći način izračuna naknada zbog nepoštivanja rokova za provođenje jedinstvene procedure iznimno je kompleksan, budući da zahtijeva uparivanje jedinstvene izjave krajnjeg korisnika s podacima na kasnije podnesenom veleprodajnom zahtjevu ili pak, u slučaju povratka korisnika na mrežu HT-a, s podacima o veleprodajnim uslugama na kojima je korisnik prethodno bio.

Stoga HT predlaže i podržava uvođenje jedinstvene naknade koja bi se univerzalno primjenjivala za svaki dan kašnjenja u dobivanju suglasnosti od postojećeg operatora po jedinstvenoj izjavi neovisno o vrsti veleprodajne usluge koja će naknadno biti aktivirana kao i broju veleprodajnih usluga koje će biti aktivirane u odnosu na jednog krajnjeg korisnika. Naime, potencijalna šteta na strani novog operatora po osnovi kašnjenja a aktivacijom maloprodajne usluge krajnjem korisniku jednaka je neovisno o tome koja je cijena veleprodajne usluge koju zahtijeva novi operator i neovisno o tome da li će novi operator krajnjem korisniku pružiti maloprodajnu uslugu aktivacijom samo jedne veleprodajne usluge (npr. ULL) ili aktivacijom više maloprodajnih usluga (npr. WLR, CPS i BSA). Štoviše, neovisno o vrsti i broju veleprodajnih usluga koje će novi operator zahtijevati, do eventualnog kašnjenja dolazi u odnosu na jednu jedinstvenu izjavu (odnosno jednog krajnjeg korisnika) te naknadno, u odnosu na jedan jedinstveni veleprodajni zahtjev. Upravo iz ovih razloga iznos naknade za kašnjenje bi morao biti jedan i jedinstven, neovisno o tome koje i koliko veleprodajnih usluga se zahtijeva na kasnijem veleprodajnom zahtjevu.

Pri definiranju iznosa ove naknade moralo bi se voditi računa da je ona u razmjeru s potencijalnom stvarnom štetom koja prijeti operatoru po osnovi činjenice da je krajnjem korisniku uslugu pružio kasnije od planiranog. U protivnom, predmetna naknada bi poprimila obilježja kazne, a za koju je upitno da bi mogla biti propisana odlukom javnopravnog tijela.

- **Definiranje „važće“ jedinstvene izjave prema kriteriju njene starosti (npr. izjave krajnjih korisnika starije od x dana (potpisane prije više od x dana) operatori nisu ovlašćeni slati na supotpis ili uvođenje novog razloga za odbijanje zahtjeva za veleprodajnu uslugu: veleprodajnom zahtjevu je priložena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika potpisana prije više od y dana)**

HT podržava prijedlog uvođenja roka valjanosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom. Postojeći okvir koji ne ograničava vremensko važenje predmetne izjave omogućuje akumuliranje velikog broja izjava na strani operatora kroz dulje vrijeme te potom slanje predmetnih izjava postojećem operatoru u svega 1 ili 2 dana. Na ovaj način otvara se prostor za zlouporabu naknada za kašnjenje.

S druge strane, budući da postojeći okvir ne predviđa obvezu operatora da u određenom roku potpisanu izjavu krajnjeg korisnika podnese na supotpis postojećem operatoru te potom predmetnom krajnjem korisniku pruži maloprodajnu uslugu, moguće su situacije u kojima krajnji korisnik bude prebačen na novog operatora i više mjeseci nakon što je predmetnom operatoru dao svoj potpis, te u međuvremenu možda i odustao od prelaska predmetnom operatoru.

HT stoga predlaže uvođenje roka valjanosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika u trajanju od 30 dana od datuma davanja potpisa na izjavi od strane krajnjeg korisnika. Ukoliko bi rok valjanosti jedinstvene izjave bio duži od 30 dana otvorile bi se mogućnosti zlouporabe i manipuliranja izjavama od strane operatora i u odnosu na krajnjeg korisnika i u odnosu na postojećeg operatora.

HT smatra 30 dana dovoljnim za administrativne radnje na strani operatora prije podnošenja zahtjeva operatoru pružatelju usluge (i HT-u i drugim operatorima) te realizaciju samog procesa aktivacije usluge te iz tih razloga nema potrebe za duljim rokom važenja jedinstvene izjave.

Također, na sam dan slanja jedinstvene izjave postojećem operatoru, postojeći operator u svojim sustavima radi provjeru postojanja ugovora s obveznim trajanjem. Novi operator trebao bi biti obavezan odmah nakon dobivene suglasnosti postojećeg operatora podnijeti HT-u zahtjev za aktivacijom tražene veleprodajne usluge jer krajnji korisnik može u međuvremenu s postojećim operatorom sklopiti novi ugovor s obveznim trajanjem (u praksi se tako događalo da operator od krajnjeg korisnika ishodi potpisanu izjavu u određenom mjesecu te u istom mjesecu dobije suglasnost postojećeg operatora, no da bi tek u nakon dva dodatna mjeseca tražio aktivaciju veleprodajne usluge, pri čemu je krajnji korisnik u međuvremenu s postojećim operatorom sklopio novi ugovor s obveznim trajanjem).

Vežano uz rok valjanosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika, već danas kada takav rok nije propisan postoje primjeri u praksi da se na izjavama krajnjih korisnika uopće ne upisuju datumi potpisa ili se precrtavaju stari te upisuju novi datumi potpisa izjave od strane krajnjeg korisnika. Na ovaj način se ista jedinstvena izjava određenog krajnjeg korisnika podnosi na supotpis postojećem operatoru nekoliko puta, kroz dulje vremensko razdoblje, kao da se radi o više izjava koje je isti krajnji korisnik opetovano potpisao. Kako bi se spriječili ovakvi slučajevi, odnosno kako bi se onemogućilo izigravanje odredbe o roku valjanosti izjave krajnjeg korisnika upisivanjem novih datuma na istu izjavu, smatramo nužnim predvidjeti da je zabranjeno naknadno mijenjanje podataka na izjavi krajnjeg korisnika, odnosno da je jednu izjavu krajnjeg korisnika moguće koristiti u propisanom roku.

U skladu s navedenim, ukoliko je postojećem operatoru podnesena na supotpis izjava krajnjeg korisnika u odnosu na koju je prošlo 30 dana od datuma davanja potpisa na izjavi krajnjeg korisnika ili u odnosu na koju su mijenjani podaci na izjavi krajnjeg korisnika o datumu potpisa krajnjeg korisnika ili podataka o krajnjem korisniku (ime, prezime, telefonski broj), navedeno bi trebalo biti razlog odbijanja davanja supotpisa.

U skladu s prethodno navedenim, a kako bi se izbjeglo odugovlačenje s podnošenjem zahtjeva za veleprodajnu uslugu u odnosu na krajnjeg korisnika za kojeg je prethodno dobiven supotpis na jedinstvenoj izjavi, trebalo bi ujedno definirati i određeni rok nakon dobivanja supotpisa postojećeg operatora u kojem bi novi operator bio obavezan podnijeti veleprodajni zahtjev. HT predlaže da se predmetni rok definira kao 15 dana od datuma supotpisa postojećeg operatora na jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika.

➤ **Potreba izmjena/dopuna jedinstvene izjave krajnjeg korisnika i jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge**

HT smatra da su nužne izmjene i dopune jedinstvene izjave krajnjeg korisnika s obzirom da su se u praksi uočili problemi vezano uz razumijevanje krajnjih korisnika koje usluge se uključuju odnosno isključuju i koje su posljedice isključivanja pojedinih usluga te vezano uz aktivaciju usluga operatoru korisniku odnosno deaktivaciju veleprodajnih usluga postojećem operatoru.

Slijedom navedenog, HT predlaže sljedeće izmjene na jedinstvenoj izjavi:

▪ **Preciziranje usluga koje krajnji korisnik želi raskinuti/zadržati s postojećim operatorom**

U dijelu jedinstvene izjave koju popunjava krajnji korisnik vezano uz usluge koje želi raskinuti s postojećim operatorom potrebno je promijeniti postojeće oznake pod naslovom „Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom (označiti potrebno)“ na sljedeći način:

Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi zadržati kod postojećeg operatora

	<i>Zadržavam</i>	<i>Raskidam</i>
<i>Pristup javnoj komunikacijskoj mreži za govornu uslugu</i>		<input type="checkbox"/>
<i>Govorna usluga (promet)</i>		<input type="checkbox"/>
<i>Internet</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Televizija</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Sve usluge</i>		<input type="checkbox"/>

Izmjena u dijelu preciziranja da se u slučaju usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži radi o usluzi pristupa javnoj komunikacijskoj mreži za govornu uslugu predlaže se iz razloga što je uočeno nerazumijevanje kako operatora tako i krajnjih korisnika što znači pojam „Pristup javnoj komunikacijskoj mreži“ te općenito radi boljeg razumijevanja krajnjeg korisnika i operatora korisnika koje usluge krajnji korisnik želi aktivirati u njegovoj mreži.

Naime, usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži može podrazumijevati i pristup u svrhu govorne usluge i pristup u svrhu širokopoljnih usluga. Budući da je na jedinstvenoj izjavi već naznačena usluga „Internet“ u okviru koje bi trebalo promatrati i uslugu ADSL pristupa, smatramo nužnim precizirati da se pojam „Pristup javnoj komunikacijskoj mreži“ odnosi isključivo na uslugu pristupa u svrhu ostvarivanja govorne usluge.

Izmjena jedinstvene izjave krajnjeg korisnika u dijelu izričitog preciziranja koje usluge krajnji korisnik želi zadržati kod postojećeg operatora predlaže se radi izbjegavanja nedoumica o željama krajnjeg korisnika u slučaju kada je postojećem operatoru dostavljena izjava na kojoj nije naznačeno da se raskidaju sve usluge koje krajnji korisnik ima kod njega. Naime, kako bi bilo jasno koja je prava namjera krajnjeg korisnika, važno je omogućiti mu da izričito označi koje usluge želi i dalje zadržati kod postojećeg operatora.

U ovakvom pak slučaju potrebno je voditi računa o sljedećem. Kada krajnji korisnik kod postojećeg operatora želi zadržati određenu maloprodajnu uslugu (npr. uslugu televizije) dok kod drugog operatora želi imati druge maloprodajne usluge (npr. govorne usluge i usluge Interneta), u ovom slučaju nužno dolazi do (i) raskida pretplatničkog ugovora između krajnjeg korisnika i postojećeg operatora za govornu uslugu i uslugu Interneta te do (ii) izmjene pretplatničkog ugovora između krajnjeg korisnika i postojećeg operatora za uslugu televizije. Vezano za izmjenu pretplatničkog ugovora između krajnjeg korisnika i postojećeg operatora za uslugu televizije, o navedenom je nužno upoznati krajnjeg korisnika i provjeriti s njim da li je zaista voljan pristati na nove ugovorne uvjete. U konkretnom slučaju, ukoliko krajnji korisnik zadržava uslugu televizije kod postojećeg operatora, a da pritom neće imati govornu uslugu i uslugu televizije, krajnji korisnik predmetnu uslugu televizije ne može zadržati po cijeni koju je prethodno imao, već po novoj cijeni (cijeni usluge tzv. „samostalne“ televizije na novoj parici).

Vjerojatno je da krajnji korisnik ove činjenice nije bio svjestan u trenutku potpisivanja izjave novom operatoru, slijedom čega je potrebno da ga se o navedenom obavijesti i provjeri da li i u svjetlu predmetne činjenice ostaje kod odluke zadržavanja usluge kod postojećeg operatora (u konkretnom slučaju usluge televizije), odnosno kod odluke prelaska drugom operatoru u dijelu ostalih maloprodajnih usluga.

Kućica „Zadržavam“ bi se pritom popunjavala samo u slučaju kada operator namjerava podnijeti zahtjev za prijenos broja bez da pritom traži aktivaciju veleprodajnih usluga. U slučaju kada operator namjerava podnijeti zahtjev za veleprodajnu uslugu kućica „Zadržavam“ se ne bi smjela popunjavati.

Naime, aktivacijom usluge NBSA i ULL parica po kojoj se pružaju maloprodajne usluge u cijelosti se daje na korištenje novom operatoru, po istoj je nemoguće dijeliti pristup između HT-a i operatora i stoga nema mogućnosti da krajnji korisnik označi da zadržava određenu maloprodajnu uslugu. Kod WLR usluge je jasno koja usluga i dalje ostaje aktivna (Internet i televizija) te popunjavanje kućice „Zadržavam“ nije potrebno. Također, ako se traži aktivacija BSA usluge u odnosu na HT-ovog krajnjeg korisnika, pristup mreži za govornu uslugu i govorna usluga i dalje ostaju aktivni te stoga popunjavanje kućice „Zadržavam“ također nije potrebno.

Naime, kućica „Zadržavam“ u slučaju podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge (osim WLR i BSA u odnosu na HT-ovog krajnjeg korisnika kako je prethodno navedeno) podrazumijeva aktivaciju usluge na novom pristupu mreži (na novoj parici) i pod drugim uvjetima te ukoliko korisnik želi zadržati pojedinu maloprodajnu uslugu kod postojećeg operatora, treba mu se posebno obratiti.

S obzirom na navedeno, smatramo nužnim predvidjeti dodatan razlog za tzv. „odgodu“ jedinstvene izjave krajnjeg korisnika, odnosno predvidjeti da je slučaj kada je krajnji korisnik na izjavi naznačio da zadržava uslugu Interneta i/ili televizije kod postojećeg operatora razlog za primjenu dodatnog roka od osam radnih dana u kojem će postojeći operator obavijestiti krajnjeg korisnika o posljedicama njegove odluke. U tom slučaju, u roku od osam radnih dana nakon proteka 2 radna dana u kojima je postojeći operator obavijestio novog operatora da je krajnjeg korisnika potrebno obavijestiti o izmjenama ugovornih uvjeta, krajnji korisnik ima mogućnost:

- a) izjasniti se postojećem operatoru da je suglasan s izmjenom ugovora za uslugu Interneta i/ili televizije – postojeći operator šalje operatoru supotpis protekom propisanog roka od osam radnih dana;
 - b) izjasniti se postojećem operatoru da odustaje od prelaska drugom operatoru budući da ne želi plaćati novu cijenu usluge Interneta i/ili televizije kod postojećeg operatora, a istovremeno predmetnu uslugu želi i dalje imati kod postojećeg operatora – postojeći operator ne supotpisuje jedinstvenu izjavu već šalje operatoru izjavu krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom;
 - c) izjasniti se postojećem operatoru da odustaje od zadržavanja usluge Interneta i/ili televizije kod postojećeg operatora – postojeći operator šalje operatoru supotpis uz naznaku „korisnik odustao od zadržavanja usluge“.
- **Brisanje navođenja konkretnih korisničkih računa koje krajnji korisnik želi zadržati kod postojećeg operatora**

HT predlaže izmjenu jedinstvene izjave krajnjeg korisnika na način na način da se izbriše dio gdje bi se trebao navesti naziv i korisničko ime korisničkih računa koje krajnji korisnik zadržava s postojećim operatorom. Naime, u praksi krajnji korisnici često nemaju predmetne podatke te spomenuti dio izjave najčešće ostaje nepopunjen. Stoga smatramo dovoljnim da krajnji korisnik naznači želi li raskinuti ili zadržati korisničke račune koje ima kod postojećeg operatora.

- **Dodavanje polja za upisivanje identifikacijske oznake ULL/BSA usluge koja se raskida kod postojećeg operatora**

U svrhu olakšavanje procesa deaktivacije veleprodajnih usluga postojećeg operatora predlažemo da se pored niže definiranih polja na jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika ubace nova polja u koja će postojeći operator upisati identifikacijsku oznaku veleprodajne usluge na kojoj se nalazi krajnji korisnik. Prikaz prijedloga izmjena je u nastavku:

- važeći ugovor o pružanju usluge putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* *Identifikacijska oznaka veleprodajne usluge*
- važeći ugovor o pružanju usluge putem veleprodajnog širokopoljanskog pristupa* *Identifikacijska oznaka veleprodajne usluge*

- **Brisanje mogućnosti unaprijed označiti na jedinstvenoj izjavi da je krajnji korisnik upoznat s dugovanjem kod postojećeg operatora po osnovi prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora**

Svrha je jedinstvene procedure da su krajnji korisnici prilikom prelaska drugom operatoru upoznati s posljedicama raskida ugovora kod postojećeg operatora te da imaju mogućnost odustati od prelaska novom operatoru ukoliko nisu spremni podmiriti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora s obveznim trajanjem kod postojećeg operatora. Međutim, upravo mogućnost da se na jedinstvenoj izjavi unaprijed definira da je krajnji korisnik upoznat sa svojim obvezama kod postojećeg operatora, dovodi u pitanje ostvarivanje cilja jedinstvene procedure. Naime, u praksi se događa da je na velikom broju izjava koje HT zaprima na supotpis označeno da je krajnji korisnik upoznat sa svojim ugovornim obvezama, iako to često nije tako (bilo da se radi o tome da krajnji korisnik nije imao točnu informaciju o svojim ugovornim obvezama ili o tome da je na obrascu koji je krajnji korisnik potpisao potencijalno bilo unaprijed predefinirovano da je svjestan svojih ugovornih obveza) te HT naknadno zaprima prigovore krajnjih korisnika koji nisu bili svjesni svoje obveze podmirjenja naknade za prijevremeni raskid ugovora s HT-om. Stoga, kako bi se spriječile potencijalne zlouporabe na strani operatora i osiguralo da krajnji korisnik zaista unaprijed bude obaviješten o svojim obvezama prema postojećem operatoru, smatramo nužnim brisati iz jedinstvene izjave mogućnost da se unaprijed, paušalno, definira upoznatost krajnjeg korisnika sa svojim obvezama.

- **Brisanje navođenja razloga zbog kojeg krajnji korisnik odustaje od raskida ugovora**

Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika predviđa da je postojeći operator, u slučaju odustanka krajnjeg korisnika od prelaska drugom operatoru, obavezan na izjavi naznačiti razlog zbog kojeg je došlo do odustanka. Smatramo nužnim brisati prazno polje za upis razloga odustanka budući da postojeći operator *de facto* ne zna koji je razlog odustajanja na strani krajnjeg korisnika te je razlog odustajanja stvar privatne odluke svakog krajnjeg korisnika i ne bi trebalo biti predmet komunikacije između operatora. Naime, u odnosu na novog operatora bitna je jedino činjenica da je krajnji korisnik odustao od prelaska na njegove usluge, a za što operator dobiva dokaz u obliku izjave o odustanku potpisane od strane krajnjeg korisnika.

➤ **Dodatni prijedlozi HT-a**

- **Preciziranje razloga odbijanja davanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika i razloga odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu vezano za nedostatke jedinstvene izjave krajnjeg korisnika**

Smatramo nužnim izričito precizirati razloge za odbijanje davanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora, kao i razloge odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu koji se odnose na nedostatke u jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika.

Razlozi za odbijanje davanja supotpisa na izjavi krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora te razlozi odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu koji se odnose na nedostatke u jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika bi trebali biti:

- a) nevažeća jedinstvena izjava – jedinstvena izjava za koju je u trenutku primitka na strani postojećeg operatora protekao rok od 30 dana od datuma potpisa izjave od strane krajnjeg korisnika, odnosno za koju je u trenutku primitka veleprodajnog zahtjeva na strani veleprodaje HT-a protekao rok od 15 dana od datuma supotpisa izjave od strane postojećeg operatora;

- b) neispravno popunjena jedinstvena izjava – jedinstvena izjava ne sadržava podatke bez kojih se po izjavi ne može postupiti (npr. nije upisano ime ili prezime, adresa i telefonski broj, nije naznačeno koje usluge krajnji korisnik želi raskinuti, nije naznačen datum potpisa od strane krajnjeg korisnika itd.);
- c) naknadno mijenjana jedinstvena izjava – jedinstvena izjava je naknadno mijenjana od strane operatora (npr. korektorom je izbrisan datum potpisa od strane krajnjeg korisnika te je upisan novi datum);
- d) neusklađenost podataka unesenih u B2B sučelje i podataka u jedinstvenoj izjavi i zahtjevu za veleprodajnu uslugu – postoji neslaganje između podataka o priključku ili krajnjem korisniku ili aktivaciji veleprodajne usluge (u slučaju veleprodajnog zahtjeva podnesenog veleprodajni HT-a) koji su upisani u dokumentaciji i koji se nalaze u B2B sučelju;

uz dodatni razlog za odbijanje zahtjeva za veleprodajnu uslugu:

- e) krajnji korisnik u jedinstvenoj izjavi nije zatražio raskid ugovora za sve maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključenje nove veleprodajne usluge koju zahtjeva operator korisnik.

Vezano uz posebne razloge za odbijanje jedinstvene izjave/veleprodajnog zahtjeva, u praksi se javljaju slučajevi gdje HT kod provjere ispravnosti predmetnih dokumenata ustanovi da se podaci u B2B sučelju ne poklapaju s podacima iz priložene izjave/zahtjeva. Radi sprečavanja zlouporabe i sigurnosti krajnjeg korisnika predlažemo navedeni razlog predvidjeti kao jedan od razloga za odbijanje davanja suglasnosti na takvoj jedinstvenoj izjavi/odbijanja veleprodajnog zahtjeva. Također, u svim onim slučajevima kada krajnji korisnik na izjavi nije naznačio da želi raskinuti onu maloprodajnu uslugu/više maloprodajnih usluga za koje pretplatnički ugovori moraju biti raskinuti da bi mogla biti realizirana veleprodajna usluga koju traži operator, nužno je predvidjeti da će HT odbiti takav veleprodajni zahtjev, budući da će sa aktivacijom veleprodajne usluge određene maloprodajne usluge biti isključene budući se po istoj parici ne mogu pružati istovremeno identične usluge.

Primjerice navodimo:

- a) kada je na izjavi naznačeno da korisnik s postojećim operatorom želi raskinuti samo govornu uslugu (a radi se o HT-ovom korisniku koji kod HT-a koristi i govornu uslugu i Internet uslugu), a operator za konkretnog korisnika traži BSA uslugu;
- b) kada je na izjavi naznačeno da korisnik s postojećim operatorom želi raskinuti samo Internet uslugu, a ne i govornu uslugu, a operator za konkretnog korisnika traži WLR uslugu.

- **Uvođenje roka za predavanje zahtjeva za isplatom naknade za zakašnjenje**

Kako bi se izbjeglo odugovlačenje s predajom zahtjeva za isplatu naknada za kašnjenje i operatorima omogućilo da efikasno upravljaju svojim financijskim rizicima, predlažemo da se u okviru jedinstvene procedure predvidi rok za podnošenje zahtjeva za isplatom naknada za kašnjenje, ukoliko je u prethodnom razdoblju bilo kašnjenja u obradi jedinstvenih izjava od strane postojećeg operatora. Istekom predmetnog roka, operator gubi pravo zahtijevati naknade za kašnjenje za predmetno prethodno razdoblje.

HT predlaže da se kao rok za podnošenje zahtjeva za isplatu naknada za kašnjenje definira 30 dana od proteka mjeseca u kojem su podneseni veleprodajni zahtjevi uz koje su priložene jedinstvene izjave u odnosu na koje je bilo kašnjenja u obradi.

Kao što je HAKOM zaključio u svojoj odluci donesenoj u jednom regulatornom sporu (klasa: UP/I-344-08/13-03/05), pravo na naknade za kašnjenje u obradi jedinstvenih izjava postoji pod uvjetom da je u odnosu na krajnjeg korisnika u odnosu na čiju jedinstvenu izjavu je bilo kašnjenja naknadno podnesen zahtjev za veleprodajnu uslugu. Stoga, budući da je trenutak podnošenja zahtjeva za veleprodajnu uslugu trenutak u kojem je moguće utvrđivati postojanje prava na naknade za kašnjenje u obradi jedinstvenih izjava, rok za podnošenje zahtjeva za naknade za kašnjenje u obradi jedinstvenih izjava je potrebno vezati upravo uz činjenicu podnošenja veleprodajnog zahtjeva.

Radi jednostavnosti predlažemo da se predmetni rok definira kao 30 dana od proteka mjeseca u kojem su podneseni veleprodajni zahtjevi uz jedinstvene izjave u odnosu na koje je bilo kašnjenja, budući da bi računanje predmetnog roka od podnošenja svakog pojedinog veleprodajnog zahtjeva otežalo provjeru podnesenih zahtjeva za isplatu naknada za kašnjenje. Pritom, ukoliko je do kašnjenja došlo u obradi jedinstvene izjave koju je jedan alternativni operator poslao drugom alternativnom operatoru, operator koji traži isplatu naknada za kašnjenje od drugog alternativnog operatora činjenicu podnošenja veleprodajnog zahtjeva može dokazati priloženim očitovanjem HT-a o zaprimljenom veleprodajnom zahtjevu.

- **Navođenje slučajeva kašnjenja u obradi jedinstvene izjave krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora u kojima operator nema pravo na naknade za kašnjenje**

Smatramo da je u okviru jedinstvene procedure potrebno izričito navesti slučajeve kašnjenja u obradi jedinstvene izjave krajnjeg korisnika od strane postojećeg operatora u kojima novi operator nema pravo na naknade za kašnjenje, neovisno o pravovremenosti podnesenog zahtjeva za isplatom.

Naime, kroz dosadašnju praksu HAKOM-a (odluka u regulatornom sporu, klasa: UP/I-344-08/13-03/05) utvrđeno je da operator nema pravo na naknade za kašnjenje u obradi jedinstvenih izjava u slučaju:

- a) kada nije podnesen zahtjev za veleprodajnu uslugu;
- b) kada je postojeći operator sukladno jedinstvenoj proceduri odbio davanje supotpisa na jedinstvenoj izjavi.

HT predlaže da se navedeno izričito propiše u okviru jedinstvene procedure, uz dopunu razloga pod a) na način da zahtjev za veleprodajnu uslugu treba biti podnesen u roku valjanosti jedinstvene izjave krajnjeg korisnika. Naime, imajući u vidu da bi jedinstvena izjava, sukladno gornjim prijedlozima, trebala imati rok važenja te da bi preduvjet za prihvaćanje veleprodajnog zahtjeva trebao biti da je uz isti podnesena važeća jedinstvena izjava, time bi i pravo na naknade za kašnjenje trebalo postojati samo pod uvjetom da se radi o veleprodajnom zahtjevu u odnosu na koji su ispunjeni uvjeti da veleprodajna usluga bude realizirana.

- **Razmjena dokumentacije B2B sučeljem isključivo u PDF formatu**

Predlažemo da se u okviru jedinstvene procedure predvidi obveza slanja dokumentacije u PDF formatu. Naime, format koji se povremeno koristi je i TIFF format, koji značajno umanjuje kvalitetu dokumentacije, a ponekad dovodi i do njezine nečitljivosti.

Glavne prednosti PDF formata u odnosu na TIFF format su:

- univerzalna kompatibilnost;
- mogućnost elektroničkog pretraživanja;
- veličina datoteke može biti znatno manja od slike u TIFF formatu;
- brži prijenos i preuzimanje zbog manje veličine datoteke;
- izgleda jasnije na zaslonu računala i u papirnatom obliku;
- zadržava izvornu orijentaciju stranice: PDF datoteka organizira svaku izvornu stranicu kao zasebnu stranicu u PDF datoteku, a svaka TIFF slika sadrži jednu stranicu izvornog dokumenta;
- PDF datoteka zadržava sve metapodatke izvornog dokumenta.

Želimo naglasiti da je pitanje softverske kompatibilnosti prema budućnosti riješio International Organization for Standardization proglašavajući PDF službenim standardom. A Hrvatski zavod za norme je, slijedeći svjetsku praksu, prihvatio standard, koji je dobio i hrvatsku oznaku: HRN ISO 19005-1:2008, dok je puni naziv: Upravljanje dokumentima - Format datoteka elektroničkih dokumenata za dugoročnu zaštitu - 1. dio: Uporaba PDF-a 1.4 (PDF/A-1).

- **Predvidjeti razuman rok za implementaciju izmjena u jedinstvenoj proceduri**

Jedinstvena procedura u mnogim svojim dijelovima funkcionira automatizirano na strani operatora, kako bi se na taj način povećala efikasnost i smanjila mogućnost pogreške. Stoga, izmjene u jedinstvenoj proceduri zahtijevaju implementaciju na strani operatora i u tom smislu razuman rok za prilagodbu svih potrebnih procesa i sustava. O kojem se razumnom roku radi ovisi o opsežnosti konkretnih promjena, te će HT biti u mogućnosti dati konkretni obrazloženi prijedlog kada bude poznato koje sve izmjene HAKOM namjerava uvesti u jedinstvenu proceduru.