

**Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
u javnoj raspravi o Prijedlogu odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu
najma korisničke linije**

2. prosinca 2013. godine

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 30. listopada 2013.g. o Prijedlogu odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem iznosi svoje komentare na Prijedlog odluke.

I. Komentari HT-a na Prijedlog odluke

Točka I.2. Prijedloga odluke – članak 1.4.2., dopuna stavka 5.

Predlažemo da se stavak 5. članka 1.4.2., umjesto predloženom, dopuni sljedećom rečenicom:

„Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekoma d.d. Operatori korisnici podnose putem B2B servisa isključivo unosom parametara definiranih obrascem jedinstvenog zahtjeva, ali i dodatnih parametara, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi.“

Obrazloženje

U Prijedlogu odluke HAKOM predlaže dodati tekst iz kojeg proizlazi da se jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge HT-a podnosi bez potrebe prilaganja preslike obrasca jedinstvenog zahtjeva s obrazloženjem da prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno, neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva.

HT prihvaća navedeni prijedlog kojim se omogućuje slanje zahtjeva putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva. Ipak, smatramo da ne bi trebalo navoditi u Standardnoj ponudi da za isti nema potrebe već bi trebalo navesti da je neprilaganje preslike jedinstvenog obrasca jedini način na koji se jedinstveni zahtjev predaje putem B2B servisa (iz tog razloga HT predlaže tekst s manjim izmjenama kako je niže navedeno u prijedlogu HT-a). Naime, tekst kakav je naveden u Prijedlogu odluke mogao bi se tumačiti na način da se jedinstveni zahtjev može i ne mora priložiti u B2B zahtjevu, a smatramo da to nije smisao ove izmjene.

Točka I.4. Prijedloga odluke – dopuna članka 1.4.2.

Predlažemo da se članak 1.4.2., umjesto predloženom, dopuni sljedećom rečenicom:

„T-Com će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen T-Com će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“

Obrazloženje

HT ima mogućnost operatorima korisnicima putem B2B servisa osigurati pretragu o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja, te u tom dijelu prihvaća prijedlog HAKOM-a. Isto

tako, HT ima mogućnost Operatorima korisnicima pružati informaciju o tome je li broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen.

Međutim, HT ne može Operatorima korisnicima omogućiti pretragu te pribaviti informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika samo na temelju adrese priključka budući da sama adresa telefonskog priključka ne identificira konkretnog krajnjeg korisnika. Naime, ukoliko bi se takva odredba prihvatila može se dogoditi situacija da operator zatraži provjeru o veleprodajnim uslugama i brojevima telefona za jednu adresu za koju se u tijeku provjere ispostavi da može biti velika zgrada i/ili neboder s nekoliko stotina stanova i brojeva telefona. U tom slučaju, uz izmjenu navedenu u Prijedlogu odluke operator korisnik bi trebao dobiti informacije o svim krajnjim korisnicima na traženoj adresi, čak i onih koji nisu zahtijevali uslugu od konkretnog operatora što smatramo da nije u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Nadalje, pretraga po imenu i prezimenu je moguća, ali nije precizna. Takva pretraga ne mora dati točnu informaciju s obzirom da se mogu dogoditi slučajevi neusklađenosti podataka koje dostavlja operator korisnik s onima koje HT ima u svojoj bazi podataka. U takvim slučajevima kada ime i prezime dobiveno od operatora korisnika nije isto kao u bazi podataka HT-a provjera neće dati željeni rezultat te se time događa negativan rezultat za takav način upita.

Kod telefonskog broja koji je trajno isključen (znači, nema uslugu u mreži HT-a) također nije moguće pribaviti informacije o postojećem operatoru budući da telefonski broj krajnjeg korisnika više nije u T-Com mreži i HT baza podataka nema informacija u čijoj mreži se trenutno nalazi telefonski broj krajnjeg korisnika nakon što je isti trajno isključen. Dodatno, HT ne bi niti bio ovlašten nakon trajnog isključenja broja iz HT-ove mreže nastaviti raspolagati s osobnim podacima o predmetnom krajnjem korisniku izvan opsega koji je izričito propisan zakonom, slijedom čega je Prijedlog odluke u ovome dijelu upitan s aspekta Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Točka IV. Prijedloga odluke

Uzimajući u obzir sve predložene promijene u procesima koje je potrebno implementirati u IT sustave, kako u odnosu na Standardnu ponudu za WLR tako i u odnosu na ostale standardne ponude čije izmjene će također biti potrebno implementirati do istoga roka, HT nije u mogućnosti implementirati sve izmjene iz Prijedloga odluke u navedenim rokovima. Dodatne izmjene procesa, uz sve do sada poznate zahtjeve, moguće je implementirati najranije do kraja lipnja 2014. godine.

II. Dodatni prijedlozi HT-a

➤ Uvođenje tolerancije u obradi veleprodajnih zahtjeva

HT predlaže tekst Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Standardna ponuda za WLR) dopuniti sljedećom rečenicom:

„HT je obvezan u rokovima propisanim Standardnom ponudom na godišnjoj razini realizirati 95% od broja zaprimljenih zahtjeva za uslugom najma korisničke linije. Obveza isplate naknada za kašnjenje primjenjuje se na zahtjeve koji prelaze 5% dopuštene godišnje tolerancije.“

Obrazloženje:

S obzirom na količine zahtjeva koje HT zaprima od strane operatora na mjesečnoj razini i dalje neće biti moguće u potpunosti izbjeći povremena kašnjenja na pojedinačnoj osnovi, kako zbog neizbježnih grešaka u automatiziranim

sustavima preko kojih se zahtjevi obrađuju, tako i zbog mogućih komplikacija u procesima obrade pojedinačnih zahtjeva.

Iz Standardne ponude za WLR proizlazi kako je HT obvezan operatorima isplatiti predviđene naknade za svaki dan nepravovremene realizacije pojedinog zahtjeva, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo.

Dodatno, europska praksa također prepoznaje nužnost predviđanja određenih tolerancija u isporuci veleprodajnih usluga (i to pored obveze dostave planova od strane operatora, odnosno i u situaciji gdje je *incumbent* operator u mogućnosti planirati svoje resurse).

Ove se tolerancije u pravilu sastoje u određenom postotku zahtjeva koje je *incumbent*, gledajući kroz određeno vremensko razdoblje, obvezan realizirati u propisanim rokovima. Nepoštivanje predmetnog postotka zahtjeva realiziranih u roku u pravilu znači obvezu plaćanja određenih naknada operatorima, dok s druge strane, kašnjenje koje je u okviru „dopuštenog“ ne rezultira takvom posljedicom.

Ističemo kako je HT obvezan u strogim i vrlo kratkim rokovima (trenutni rok za realizaciju WLR usluge je „bez odgode“ odnosno odmah) obrađivati značajne količine veleprodajnih zahtjeva, slijedom čega u pojedinim slučajevima nužno dolazi do pojedinačnih odstupanja. Budući da HT i najvećim naporima, s obzirom na kompleksnost procesa, nije u mogućnosti takva odstupanja u potpunosti eliminirati, HT ne bi smio biti primoran trpjeti štetu u vidu obveze plaćanja naknada za pojedinačna kašnjenja koja predstavljaju iznimku. Imajući u vidu da je ovaj stav već proveden u standardnim ponudama *incumbent* operatora većine država EU te se utoliko isti nužno ukazuje kao opravdan, HT smatra nužnim implementirati ga također u regulatorni okvir u Republici Hrvatskoj.

Pritom je važno istaknuti da HT u odnosu na svoje maloprodajne krajnje korisnika ima propisanu toleranciju u realizaciji maloprodajnih usluga (obveza realizirati 95% priključaka u roku od 30 dana te 99% priključaka u roku od 60 dana¹) dok je na veleprodajnih razini, kao što je navedeno, HT u obvezi 100% zaprimljenih zahtjeva za realizaciju veleprodajnih usluga realizirati u propisanim rokovima. Navedeno se ukazuje i kao protivno regulatornoj obvezi nediskriminacije koja je HT-u određena na mjerodavnom tržištu, budući da se HT-u nameće obveza da Operatorima korisnicima pruža veću razinu usluge nego što je HT obvezan učiniti na maloprodajnoj razini.

➤ **Sniženje iznosa naknada za kašnjenje u realizaciji usluge i otklonu kvara**

HT predlaže da se iznosi naknada za kašnjenje u Standardnoj ponudi za WLR odrede na način da odgovaraju prirodi ovih naknada, odnosno na način da odražavaju stvarnu štetu koju Operator korisnik može bitno trpi zbog zakašnjenja.

ZEK u članku 61. stavku 3. taksativno propisuje što sve HAKOM može naložiti operatoru sa značajnom tržišnom snagom, u okviru određivanja regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. Naknada za zakašnjenje predstavlja mjeru koja nije izričito predviđena člankom 61. stavkom 3. ZEK-a pa je upitno da li njezino određivanje predstavlja postupanje HAKOM-a unutar granica nadležnosti, sukladno odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 1. ZEK-a.

Sve da se naknada za zakašnjenje može podvesti pod „dodatne uvjete“ koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti u smislu članka 61. stavka 3. ZEK-a, HT skreće pozornost na obvezu postupanja HAKOM-a sukladno članku 56. stavku 3. i članku 5. ZEK-a. Naime, HAKOM je sukladno navedenim člancima ZEK-a dužan pri obavljanju regulatornih poslova poduzimati mjere primjenjujući načelo objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. Iznosi naknada za zakašnjenje kako su oni predviđeni Standardnom ponudom za BSA zasigurno nisu razmjerni niti opravdani.

¹ Članak 8. Pravilnika o univerzalnim uslugama, NN 146/12

Iz niže priložene tablice daje se zaključiti kako u Standardnoj ponudi za WLR predviđena visina naknade za zakašnjenje u realizaciji ove usluge nije razmjerna niti opravdana, budući da je šteta koju operator korisnik trpi u slučaju zakašnjenja drastično manja od naknade koju mu je HT obvezan isplatiti.

| Veleprodajna usluga | Veleprodajna cijena HT-a | Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – prvih 10 dana 50% mjesečne naknade po danu | Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – od 11. dana 150% mjesečne naknade po danu | Prosječan mjesečni prihod operatora u RH od maloprodajne usluge koju pruža, po korisniku u 2011.g.* | Prosječan prihod operatora od korisnika usluga po danu | Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu za prvih 10 dana zakašnjenja | Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu od 11. dana zakašnjenja | Razlika između prosječnog mjesečnog prihoda operatora od maloprodajne usluge i ugovorne kazne u slučaju mjesec dana zakašnjenja u ispunjenju po korisniku |
|---------------------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|--|
| Usluga najma korisničke linije | 46,68 kn | 23,34 kn | 70,02 kn | 71 kn (uključuje prihod od fiksne telefonije) | 2,29 kn | 21,05 kn | 67,73 kn | 1632,82 kn |

*Podaci iz *Analysis Mason Country Report Croatia, October 2012*, izvješća o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u Hrvatskoj konzultantske kuće Analysis Mason. Uzet je u obzir prihod operatora od onih maloprodajnih usluga koje se pružaju temeljem konkretne veleprodajne usluge HT-a.

Nesrazmjer se na isti način očituje i kod naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova, gdje operator korisnik ima potencijalni rizik razmjernog umanjenja mjesečne naknade krajnjem korisniku, po osnovi nemogućnosti korištenja usluge kroz određeno vrijeme. Prema tome, operator će na maloprodajnoj razini trpjeti određenu štetu u vidu gubitka prihoda, dok će na veleprodajnoj razini ostvarivati ugovornu kaznu koja po svojem iznosu drastično i višestruko prelazi iznos stvarne štete koju operator korisnik trpi.

Isto tako, a vezano za naknade za kašnjenje u otklanjanju kvarova, ističemo da zbog čestih vremenskih nepogoda (grmljavina, pijavica, poplave i sl.) koje zahvaćaju pojedine gradove, županije a ponekad i čitave regije te time veliki broj maloprodajnih i veleprodajnih korisnika HT-a, HT u pojedinim slučajevima zbog više sile nije u mogućnosti otkloniti kvarove u definiranim rokovima. Ujedno, s obzirom na kompleksnost elektroničke komunikacijske mreže i opreme, neizbježne su situacije u kojima kvar ili smetnju, sukladno prihvaćenim tehničkim standardima i pravilima struke, nije moguće otkloniti u propisanim rokovima niti uz najveće napore. U takvim slučajevima HT nužno mora biti oslobođen obveze snošenja naknada za kašnjenje u otklonu kvara, budući da je do kašnjenja došlo bez krivnje HT-a, odnosno zbog okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, spriječiti niti otkloniti.