**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije**

**Jurišićeva 13**

**10000 Zagreb**

Zagreb, 18.09.2010.

**PREDMET: Javna rasprava o prijedlogu odluke kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznosi potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike (dalje: Odluka, odnosno prijedlog Odluke)**

Poštovani,

Iskon iznosi svoje komentare na Odluku kako slijedi.

**Načelni komentar**

Smatramo da uređenje predviđeno prijedlogom Odluke značajno zadire u poslovanje svakog pojedinog operatora te ograničava pravo svakog operatora da slobodno kreira svoju ponudu vodeći se navikama i potrebama svojih korisnika, stanjem na tržištu te vlastitim tehničkim mogućnostima.

Stoga smatramo da bi operator trebao sam, na odgovarajući način, kreirati i ispuniti zakonom propisanu obvezu omogućavanja zabrane odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos.

Neovisno o gore navedenom, ukoliko Agencija ipak odluči regulirati formu i sadržaj sustava za ograničavanje potrošnje korisnika, smatramo potrebnim iznijeti primjedbe na pojedine točke prijedloga Odluke kako je navedeno u nastavku.

**1) Ad. T.1. Prijedloga Odluke**

Točka 1. prijedloga Odluke utvrđuje novčani limit potrošnje tako da je najmanji limit mjesečne potrošnje 50,00 kn (uključen PDV), a svaki slijedeći za po 50,00 kn više.

Potrošačke navike korisnika pokazuju da ovako nisko postavljen limit, odnosno nisko postavljena razlika do slijedećeg limita, ne odražava stvarnu sliku potrošnje, niti potreba korisnika govornih usluga.

Primjerice, prvi limit se doseže s već otprilike pola sata razgovora mjesečno ako korisnik ostvaruje pozive prema vrlo često pozivanim destinacijama kao što su Bosna i Hercegovina, Austrija, Srbija, Crne Gora i sl. Smatramo da bi tako postavljeni limiti mogli imati suprotan učinak od onoga koji se ovim prijedlogom Odluke želi postići. Naime, korisnik koji jednom postavi limit, a za koji onda utvrdi da nije adekvatan te zatraži njegovo uklanjanje, mogao bi posve odustati od upotrebe limita jer bi za svako iole duže trajanje poziva morao uklanjati postavljeni limit. Isto tako, postoje i korisnici koji na govorne usluge troše mjesečno preko 1000 ili više kuna. Za takve korisnike bi također trebali postaviti pragove koji su prilagođeni njihovim potrošačkim navikama. U konačnici bi, s ovako određenim limitima, imali sustav za aktiviranje limita s 15, 20 ili više pragova. Smatramo da bi takav sustav bio neučinkovit, nepregledan i zbunjujući za korisnika, te također suprotan svojoj svrsi.

**Prijedlog:**

Slijedom gore navedenog, predlažemo da točka 1. prijedloga Odluke predvidi da svaki od operatora sam, s obzirom na poznavanje potrošačkih navika svojih korisnika, određuje visinu limita koji će na najbolji mogući način zadovoljiti potrebe njegovih korisnika.

**2) Ad T. 3 Prijedloga Odluke**

Nadalje, smatramo nužnim da točka 3. prijedloga Odluke Agencije obuhvati i adresira i problem „*postpaid“* načina obračuna u nepokretnoj mreži.

Sustav rada fiksnih operatora ne omogućuje naplatu poziva za vrijeme njegovog trajanja. Kako iznimka iz točke 3. prijedloga Odluke predviđena je isključivo za operatore pokretne mreže za pozive u međunarodnom roamingu, te se iz iste, *a contrario*, može zaključiti da se svi ostali pozivi moraju prekinuti u trenutku dosizanja postavljenog limita, a dok isti još uvijek traje.

Takav sustav i način rada nije moguć za Iskon, a vjerujemo i za ostale operatore nepokretne mreže. Naime, cijeli sustav Iskona je dizajniran sukladno *„postpaid“* načinu pružanja usluga, a tako su orijentirani i svi poslovni procesi. Kod *„postpaid“* načina pružanja usluga obračun poziva se ne radi u realnom vremenu, već postoje određena kašnjenja uzrokovana tehničkim ograničenjima u dizajnu tog sustava. Trošak poziva se obračunava tek nakon što je isti završen, kada se pripadajući podaci o pozivu prenesu u sustav naplate te obavi obrada tih podataka unutar sustava.

Stoga Iskon ne može, dok određeni poziv traje, utvrditi da li je korisnik za vrijeme trajanja tog poziva dosegao limit i, ukoliko jest, prekinuti taj poziv.

Također, Iskonova tehnička platforma za pružanje govornih usluga nema mogućnost *'prepaid'* pružanja usluga te nismo niti u mogućnosti implementirati sustav limita potrošnje bez gore navedene iznimke.

**Prijedlog:**

Stoga predlažemo da se točka 3. prijedloga Odluke, a koja se odnosi na problem obračuna usluge međunarodnog roaminga, primijeni i na slučajeve prekoračenja limita za vrijeme trajanja poziva kod operatora u nepokretnoj mreži.

**3) Rok implementacije**

Jednostavnost i preglednost upotrebe za korisnika s jedne strane, te jednostavnost i efikasnost implementacije za operatore s druge strane, trebaju biti osnovna obilježja sustava ograničenja potrošnje. S tim u vezi ukazujemo na to da u svojoj Odluci Agencija treba postaviti i adekvatan rok implementacije ovako detaljno specificiranog sustava limita potrošnje kakav je predviđen prijedlogom Odluke, a kako bi se izvele sve potrebne prilagodbe na Iskonovim sustavima te testiranja kod korisnika. Smatramo da se implementaciji ovog sustava mora dati posebna pozornost, s obzirom da se radi o osjetljivoj problematici obračuna usluga krajnjim korisnicima.

**Prijedlog:**

Stoga predlažemo da se kao rok implementacije odredi rok od 90 dana od dana objave Odluke Vijeća HAKOM-a.

Iskon Internet d.d.