

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. na prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike

Zagreb, 18. listopada 2010. godine

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: Agencija) je 16. rujna 2010. godine otvorila javnu raspravu o prijedlogu Odluke kojom se utvrđuju novčani iznosi mjesečne potrošnje kao unaprijed određeni i odabrani iznos potrošnje odlaznih poziva za pretplatnike (dalje: Odluka).

Hrvatski Telekom d.d. (HT) ovim putem podnosi svoje komentare na Odluku te se očituje kako slijedi:

Ad 1) Pravna osnova donošenja odluke te praksa u EU

Nesporno je da je člankom 45. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) utvrđeno da „*Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Agencije*“.

Međutim, HT, neovisno o zakonskoj osnovanosti donošenja Odluke, smatra da je prijedlog Odluke rigorozan s obzirom da ZEK ne daje detalje o opsegu Odluke (na temelju kojih činjenica i kojih parametara se donosi Odluka), a Odlukom se zadire u poslovnu slobodu, kao jedno od osnovnih načela poslovanja operatora.

Agencija kao jedan od argumenata navodi neujednačenu praksu na tržištu elektroničkih komunikacija te mišljenje da se na taj način ne ispunjava svrha navedene odredbe ZEK-a.

Nacrt prijedloga Zakona o elektroničkim komunikacijama, s Nacrtom konačnog prijedloga zakona koji je upućen u svibnju 2008. godine Vladi Republike Hrvatske¹ te Hrvatskom Saboru uz predmetni članak ZEK-a navodi sljedeće:

Ovim se člankom utvrđuju obveze operatora javnih komunikacijskih usluga, i to u pogledu zabrane odlaznih poziva kod kojih su mjesečni troškovi premašili određeni, unaprijed odabrani iznos, utvrđen odlukom Agencije (ograničavanje iznosa računa pretplatnika), te u

1

http://www.vlada.hr/hr/naslovnica/sjednice_i_odluke_vlade_rh/2008/24_sjednica_vlade_republike_hrvatske

pogledu jednostavne i potpune zabrane određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, pri čemu se aktivacija obiju navedenih vrsta zabrana provodi na temelju zahtjeva pretplatnika i mora se omogućiti bez naknade.

Iz navedenog obrazloženja ne može se iščitati bilo kakva druga svrha već da operatori na zahtjev korisnika omoguće ograničavanje njihovog računa, što je i većina operatora učinila i prije donošenja Odluke. Operatori su postupili sukladno ZEK-u na temelju poslovne odluke te stoga ne mogu biti prisiljavani na izmjenu postojećih opcija koje bi u krajnjoj konzekvenci mogle biti nepovoljnije za korisnika što obrazlažemo pod Ad 2).

S tim u vezi smatramo bitnim skrenuti pažnju Agenciji na Direktivu o univerzalnim uslugama (2002/22) koji je sastavni dio regulatornog okvira s kojim je usklađivano zakonodavstvo Republike Hrvatske u području elektroničkih komunikacija i koja mjeru predloženu Odlukom Agencije ne propisuje kao obvezu već ju samo spominje u točki 15. preambule. Također, Direktiva 136/2009 koja je sastavni dio novog regulatornog okvira koji će se primjenjivati u EU od 25. svibnja 2011. godine ne spominje ovu obvezu već u članku 29. u vezi s Aneksom 1 spominje kontrolu troškova u slučaju abnormalnog ili ekscesivnog korisničkog ponašanja što je već sada propisano člankom 20. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Prema informacijama dobivenim od *Cullen International* legislativa zemalja EU također ne poznaje ovu obvezu² te se kao jedini primjer može navesti Francuska (Orange Mobile) gdje se korisnicima na dobrovoljnoj osnovi odnosno na zahtjev omogućava korištenje fiksnog predefiniiranog iznosa s time da kada je iznos dosegnut korisnici imaju mogućnost dopune dodatnim iznosom („Forfait bloqué“).

Slijedom navedenog, razvidno je da ovakva mjera nije propisana kao obvezujuća u članicama EU već je definirana od strane operatora na dobrovoljnoj bazi s parametrima i opsegom definiranim temeljem poslovne odluke.

U tom kontekstu Agencije ne bi smjela zanemariti činjenicu da se očekuje nacrt prijedloga izmjena ZEK-a kako bi se isti uskladio sa novim regulatornim okvirom u svrhu usklađenja na razini EU. Budući da se zbog usklađenja s EU zakonodavstvom može očekivati i izmjena odredbe članka 45. stavka 1. ZEK-a, postavlja se pitanje opravdanosti donošenja ovakve Odluke Agencije u ovom trenutku, imajući u vidu novi regulatorni okvir koji ne poznaje ovu mjeru kao obvezu, a osobito visoke troškove implementacije kao i vrijeme potrebno za implementaciju iste.

Ad 2) Obrazloženje Odluke

Agencija obrazloženje za donošenje Odluke pronalazi u različitim navikama korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge te je odredila limite kako bi se pretplatnicima omogućila široka mogućnost prilagodbe korištenja usluge sukladno njihovim potrošačkim navikama, a sve u svrhu sprječavanja nejednakosti pretplatnika u ostvarivanju svoga prava.

² Kao iznimka se spominje Švedska iako pregledom švedskog zakon o elektroničkim komunikacijama nije pronađena odredba o unaprijed određenom iznosu potrošnje

Posebno ističemo da u obrazloženju Odluke Agencija nije dala jasno obrazloženje na koji način su određeni iznosi limita. Nejasno je na koji način je Agencija izračunala početni iznos limita od 50 kuna (s PDV-om), kao i iznose svih sljedećih limita u koracima od 50 kuna, tim više što se u obrazloženju navodi da je „...*HAKOM* uzeo u obzir okolnost postojanja različitih navika korisnika prilikom korištenja javne govorne usluge...“, ali se ne navode podaci i metodologija kojima se Agencija koristila u izračunu iznosa limita.

Suprotno navedenom, upravo je svrha ponuda operatora da se iste kreiraju sukladno prosječnim potrebama njihovih korisnika prateći pri tome razvoj usluga koje pruža konkurencija i prateći međunarodne trendove razvoja usluge kako bi se postigla što veća distinkcija prema konkurenciji sa pozitivnim učinkom za krajnjeg korisnika.

Vežano uz tvrdnju o nejednakosti korisnika, ista bi se mogla primijeniti na svaku od tarifa koju operatori na tržištu pružaju s obzirom na ciljane skupine za koje su pojedine usluge kreirane. U slučaju nezadovoljstva korisnika, kao što je Agenciji poznato, postoje i drugi regulatorni instrumenti poput prenosivosti broja kojima korisnik može prijeći kod drugog operatora koji mu nudi neko drugo, iz perspektive njegovih potrošačkih potreba, bolje rješenje. Takvi slučajevi, potaknut će operatore na osmišljavanje još boljih usluga koje mogu ponuditi korisniku upravo iz razloga kako bi smanjili odlazak korisnika u druge mreže. Na taj način postizati će se upravo osnovni cilj regulacije, a to je efikasno tržišno natjecanje za dobrobit korisnika.

Ad 3) Implementacija Odluke

Vežano uz tehničku implementaciju Odluke HT ističe da trenutna tehnička rješenja HT-a ne mogu podržati njezinu implementaciju. Stoga bi bio potreban dodatan razvoj s obzirom na širinu obveze koja se Odlukom omogućava koji ne bi trajao manje od godinu dana. U tom kontekstu ne treba zanemariti donošenje izmjena ZEK-a koje bi trebale stupiti na snagu prije nego se Odluka faktično implementira čime se gubi njezin smisao.

Također, smatramo nužnim istaknuti da se radi o znatnijoj investiciji i trošku za HT pri čemu svakako treba uzeti u obzir da HT već uveo sličan mehanizam kontrole potrošnje, te uz limit mjesečne potrošnje HT svojim korisnicima nudi i druge načine kontrole troškova (primjerice, provjera potrošnje putem internetskog portala, slanje obavijesti korisnicima o povećanoj potrošnji, korištenje pre-paid usluga, slanje obavijesti korisnicima o trenutnoj potrošnji na upit korisnika putem SMS-a ili govornog automata u pokretnoj mreži itd.).

Vežano uz točku III. Odluke i mogućnost da se odabrani iznos limita mjesečne potrošnje iznimno može prekoračiti u slučaju poziva ostvarenih putem usluge međunarodnog *roaminga* skrećemo pažnju da će se limit moći prekoračiti i zbog drugih troškova, s obzirom da obračun za *postpaid* korisnike u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, kao i za korisnike u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži nije trenutno. Korisnik će u praksi uvijek moći prekoračiti limit ukoliko postoji i minimalni vremenski odmak između korištenja usluge i njenog obračuna, te ukoliko ne dolazi do trenutnog prekida usluge kada obračun pređe limit. Naime, sve dok poziv traje, u obračunskom sustavu ne postoji podatak o potrošnji i iznosu za koji treba teretiti korisnikov račun. Tek kada se poziv završi, tada se na mreži generira CDR zapis i šalje u obračunski sustav te zbog toga korisnik i tijekom poziva može prekoračiti iznos limita mjesečne potrošnje. Ovakav način obračuna je standardan kod velikog dijela operatora

pokretnih i nepokretnih javnih komunikacijskih mreža i usluga u svijetu upravo iz razloga što postoje usluge koje se ne naplaćuju u realnom vremenu, tj. istovremeno kada su i korištene, već sa odmakom od tridesetak minuta do nekoliko sati, a za pojedine usluge i nekoliko dana, ovisno o usluzi i zaprimanju izvještaja od partnera koji pružaju pojedine usluge te ograničenjima sustava za obračun usluga.

Skrećemo pažnju i na problem implementacije limita mjesečne potrošnje u slučaju kada korisnik koristi uslugu predodabira operatora za javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži. Naime, predodabrani operator obračunava potrošnju i izdaje korisniku račun za sve javne komunikacijske usluge, osim za pozive prema posebnim službama i uslugama koje se naplaćuju na računu koji izdaje pristupni operator. Također, ovisno o ugovoru između pristupnog i predodabranog operatora, obračun potrošnje i izdavanje računa za pozive prema uslugama s dodanom vrijednosti može obavljati ili pristupni ili predodabrani operator. U slučaju da korisnik zatraži uslugu limita mjesečne potrošnje od predodabranog operatora, korisnika treba upozoriti da trošak za navedene usluge neće biti uključen u iznos mjesečne potrošnje. Ističemo da nije moguće dijeliti iznos limita između dva operatora s obzirom na već navedeni problem vremenskog odmaka između korištenja usluge i njezinog obračuna kao i zbog potrebe razmjene prometnih podataka između dva operatora, za što ne postoji zakonska osnova i protivno je propisima o zaštiti osobnih podataka.

Ad 4) Prijedlog HT-a

HT smatra da je limit definiran Odlukom prenizak te da ne odgovara stvarnoj prosječnoj potrošnji korisnika. S obzirom na praksu HT-a te zadovoljstvo korisnika postojećim rješenjima HT smatra da se isti ne trebaju mijenjati s obzirom na broj korisnika koji se uslugom koriste i činjenicom da njihov broj opada pa je stoga trošak koji bi iziskivala implementacija Odluke nerazmjernan stvarnim potrebama korisnika HT-a. Stoga HT smatra nužnim ne mijenjati postojeća rješenja u njihovom iznosu i opsegu jer smatra da se svrha članka 45. stavak 1. ZEK-a može ostvariti kroz slobodno kreiranje ponude limita od strane operatora koji su najkompetentniji za praćenje trendova i potreba svojih korisnika s obzirom na istraživanja zadovoljstva koja se učestalo provode pri čemu ne treba zanemariti tržišno natjecanje i potencijalan razvoj ponuda limita operatora čime će se postići puno veći učinak zadovoljstva korisnika. U tom kontekstu HT, osim postojećih rješenja, radi na pronalaženju novih koncepata usluga.

Zaključno, smatramo da bi Agencija trebala organizirati hitan sastanak sa predstavnicima operatora kako bi se pronašlo prihvatljivo rješenje prije donošenja konačne Odluke.

Hrvatski Telekom d.d.