

Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se obvezuju operatori javnih komunikacijskih usluga dostavljati HAKOM-u podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga u svrhu funkcioniranja sustava e-Tarife

Odgovori na komentare

I. Metronet telekomunikacije d.d.

1. Metronet ističe kako Prijedlog odluke nema detaljnije razrade relevantnih parametara. Primjerice, nema dovoljno podataka i saznanja na koji način će Upitnik biti strukturiran te stoga predlaže HAKOM-u da odmah i istovremeno pojašni dvojbene stavke Upitnika. Također, ističe kako različiti operatori diferencirano tumače i interpretiraju pojmove poput primjerice: usluge, paketa, tarife, opcije, dodatne usluge i sl..

Odgovor:

HAKOM ističe kako je Upitnik izrađen na temelju analize trenutne ponude usluga na tržištu elektroničkih komunikacija i omogućava upis svih podataka o cijenama svih usluga koje operatori nude na tržištu. Upitnik je strukturiran na način da se podaci o cijenama usluga unose ili kao *tarifni paket* ili kao *tarifna opcija*.

Način upisa podataka u Upitnik je prilagođen potrebama sustava e-Tarife i operatori će dobiti detaljne upute o istom. Također, ukoliko smatra potrebnim, svaki operator će moći zatražiti od HAKOM-a tzv. probni unos podataka koji će biti organiziran na testnoj verziji sustava u HAKOM-u. Tijekom cijelog vremena rada sustava operatori će imati stalnu potporu djelatnika HAKOM-a kojima će se moći obratiti u slučaju eventualnih problema.

Sustav e-Tarife operatoru omogućava unos podataka za sljedeće maloprodajne usluge elektroničkih komunikacija:

- javno dostupna telefonske usluge u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
- usluge pristupa širokopojasnom internetu u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,
- svih usluga koje pružaju temeljem pokretne elektroničko komunikacijske mreže,
- usluge prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade,

te za sljedeće pakete usluga:

- javno dostupna telefonska usluga i usluga pristupa širokopojasnom internetu u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
- javno dostupna telefonske usluga u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade;
- usluga pristupa širokopojasnom internetu u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade;
- javno dostupna telefonska usluga, usluga pristupa širokopojasnom internetu u nepokretnoj javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade.

Tarifni paket – jedna ili više usluga elektroničkih komunikacija koje operatori javnih komunikacijskih usluga nude krajnjim korisnicima po točno određenim uvjetima i cijenama.



Tarifni paket ne obuhvaća promotivne i/ili bilo koje druge popuste čije je trajanje kraće od razdoblja trajanja ugovornog odnosa, odnosno od razdoblja trajanja tarifnog paketa.

Tarifni paket ne obuhvaća usluge s posebnom tarifom, *roaming* usluge i druge dodatne usluge koje operatori pružaju krajnjim korisnicima (npr. usluga uključanja, prikaz broja, telefonski asistent i sl.).

Tarifni paket ne obuhvaća tzv. *bonuse* odnosno prava besplatnog korištenja usluga elektroničkih komunikacija koje krajnji korisnici ostvaruju temeljem dolaznih poziva ili na bio koji drugi način, uključujući i tzv. *novčane bonuse* uključene u mjesečnu naknadu za određeni tarifni paket. Navedeno se ne odnosi na besplatno korištenje usluge koje proizlazi iz plaćanja mjesečne naknade za određeni tarifni paket.

Tarifni paket ne obuhvaća tzv. *grupne ponude usluga* putem kojih se omogućava korištenje usluga elektroničkih komunikacija za više od jednog korisnika putem jednog ugovornog odnosa kao ni ponude koje uključuju uslugu namijenjenu za umrežavanje i povezivanje više različitih lokacija unutar jedne korisničke mreže (VPN usluga, eng. *Virtual Private Network*).

Također, istim nisu obuhvaćeni različiti materijalni sadržaji koje operatori ili poklanjaju ili po povoljnim uvjetima nude krajnjim korisnicima, a koji i ne moraju nužno biti vezani uz elektroničke komunikacijske usluge (npr. povoljnija kupnja mobitela, fotoaparati, televizori i sl.).

Tarifna opcija – predstavlja jednu ili više usluga elektroničkih komunikacija koje se nude kao „nadogradnja“ jednog ili više tarifnih paketa.

2. *Metronet smatra da je nejasan način na koji će krajnji korisnici koristiti sustav e-Tarife.*

Odgovor:

HAKOM ističe, kao što je i navedeno u Prijedlogu odluke, da će krajnji korisnici sustavu e-Tarife pristupiti putem HAKOM-ovih internetskih stranica, odnosno putem posebnog sučelja gdje će im biti omogućen odabir usluge/paketa usluga za koju žele dobiti jasnu i transparentnu informaciju o trenutnoj ponudi operatora na tržištu elektroničkih komunikacija.

Potom će krajnjim korisnicima biti omogućeno da unesu podatke o svojim navikama korištenja usluge temeljem kojih će sustav e-Tarife izvršiti cjelokupan izračun te prikaz tarifnih paketa i opcija, obzirom na način prikaza odabran od strane korisnika (abeceda, cijena, nasumično).

3. *Metronet smatra da je nejasan način na koji će sustav uzimati u obzir dostupnost prijavljenih usluga (teritorijalna dostupnost, dostupnost s obzirom na raspoloživi pristup-optika/LLU/BSA).*

Odgovor:

HAKOM ističe da sustav e-Tarife ne uzima u obzir dostupnost usluga. Naime, svrha sustava je da se krajnjim korisnicima pruži informacija o troškovima koji proizlaze iz cijena usluga elektroničkih komunikacija, a za ostale, detaljnije informacije o konkretnoj usluzi krajnji korisnici će se trebati obratiti operatoru koji je pruža.

4. *Metronet smatra da je nejasna domena i segment kojim su prijavljene usluge namijenjene (dioba korisnika na poslovne i privatne/rezidencijalne).*

Odgovor:

HAKOM ističe da su sustavom e-Tarife obuhvaćeni svi pojedinačni tarifni paketi i/ili opcije neovisno o tome jesu li namijenjeni poslovnim ili privatnim korisnicima. Sustav e-Tarife ne obuhvaća tzv. *grupne ponude usluga* putem kojih se omogućava korištenje usluga za više od jednog korisnika putem jednog ugovornog odnosa (npr. obiteljski paket, paket mali poduzetnik i sl.).



5. *Metronet u odnosu na sam sadržaj Prijedloga odluke, posebno ukazuje na rečenicu citat: „... obvezni dostaviti podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi ali ih koriste određeni krajnji korisnici.“, međutim ističemo kako se iz pravitka Prijedloga odluke s opisom sustava e-Tarife može zaključiti, odnosno sve upućuje na zaključak da se navedeno ne odnosi na popuste koje Operator daje pojedinim korisnicima (a kako se prima facie i površinski može interpretirati i tumačiti), nego se isto odnosi na usluge koje je Operator prestao pružati i nuditi ali istovremeno Operator ima i korisnike koji ih i dalje koriste.*

Odgovor:

HAKOM ističe da Metronet ispravno tumači navedeni dio Prijedloga odluke.

HAKOM prihvaća prijedlog te je izmijenjena točka II Prijedloga odluke na način da se istom ne obuhvaćaju podaci o cijenama usluga koje nisu u ponudi ali ih koriste određeni krajnji korisnici.

6. *Metronet ističe kako se u Prijedlogu odluke navodi obveza dostave 'podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga', te se u obrazloženju Prijedloga odluke isto povezuje s obvezom iz članka 42 a Zakona o elektroničkim komunikacijama i o dostavi Cjenika HAKOM-u. Metronet posebno apostrofira kako je doista neuobičajeno to što se nigdje u Prijedlogu odluke, izričito i eksplicitno ne navodi i obveza dostavljanja podataka o uvjetima promocije, a budući iste značajno utječu na cijenu usluga.*

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

7. *Metronet ističe kako je Prijedlogom odluke uvedena i naložena dvostruka obveza dostave podataka o cijenama i to unošenjem u sustav e- Tarife i dostavom na e-mail čime se može bitno nepotrebno duplira proces. Također, nejasno je što je s obvezom operatora iz članka 42 a st.4 ZEK-a budući da iz Prijedloga odluke ne proizlazi da je time konzumirana i obveza operatora iz navedenog stavka zakona. Zaključno Metronet ističe kako sam Prijedlog odluke de facto postrožuje striktnu odredbu ZEK-a, stoga predlaže modifikaciju predmetne formulacije, a sve nedvojbeno prateći normu i intenciju odredbe članka 42.a ZEK-a.*

Odgovor:

HAKOM ističe kako se navedenom odredbom ne duplira proces već se osigurava točnost podataka unesenih u sustav e-Tarife. Kako bi se smanjila mogućnost pogreške prilikom unosa podataka i povećala pouzdanost u rezultat sustava, neophodno je da djelatnici HAKOM-a obave provjeru unesenih podataka. Isto tako, HAKOM ističe kako navedena obveza nije povezana s obvezom iz čl.42 a st.4. ZEK-a već se radi o ispunjenju obveze operatora javnih komunikacijskih usluga iz čl. 5. st. 4. točka 4. ZEK-a.

II. Hrvatski Telekom d.d.

8. *HT postavlja pitanje jeli svrha donošenja Prijedloga odluke isključivo u svrhu ispunjenja članka 42.a stavka 5. ZEK-a ili, povrh toga, i ispunjenje zakonske obveze operatora iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a. HT smatra da je nejasno da li se uspostavljanjem sustava e-Tarife mijenja dosadašnja procedura obavještanja HAKOM-a koja je povezana i s računanjem rokova definiranim Zakonom o općem upravnom postupku (NN 47/09, dalje: ZUP). HT smatra da je nejasno hoće li uspostavljanjem sustava e-Tarife postojati paralelne procedure obavještanja HAKOM-a pisanim putem i putem sustava e-Tarife ili će procedura unošenja podataka u sustav e-Tarife uzeti u obzir i prava operatora zajamčena ZEK-om i ZUP-om.*



Odgovor:

Vidi odgovor pod 7.

Iz navedenog odgovora je također razvidno da se ne mijenja procedura obavještanja propisana čl. 42a st. 4. ZEK-a.

9. HT smatra da je potrebno definirati računanje rokova s obzirom da su predviđene dvije procedure: unos podataka u sustav e-Tarife i dostava podataka elektroničkom poštom. HT predlaže računanje rokova od trenutka kada Dokument ima status PREDAN.

Odgovor:

HAKOM ističe da računanje rokova za potrebe sustava e-Tarife započinje od trenutka kada operator dostavi potpunu dokumentaciju iz točke I Prijedloga odluke.

10. HT smatra da je potrebno, u svrhu uklanjanja bilo kakvih dvojbi, u Prijedlogu odluke navesti da ista ne podrazumijeva dostavu podataka u odnosu na pretplatničke ugovore sklopljene u postupku javne nabave budući da isto proizlazi iz čl. 41. st. 11. ZEK-a.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

11. HT ističe da se dostavom dokumentacije i uvjeta korištenja elektroničkom poštom dosadašnja procedura obavještanja HAKOM-a proširuje te da ista nije pravno osnovana jer dostava bilo kakvih dokumenta, osim cjenika, u rokovima predviđenim člankom 42.a stavak 4. ZEK-a u nije predviđena. HT smatra da je potrebno detaljnije definirati koja se točno dokumentacija treba dostavljati jer osim uvjeta korištenja postoje i specifikacije tarifa/opcija odnosno pojedine tarife nemaju uvjete korištenje nego specifikacije. Nadalje, a obzirom na regulaciju HT-a na maloprodajnim tržištima i s time u vezi posebno propisanom procedurom potrebno je definirati da li je sastavni dio dokumentacije i troškovna kalkulacija cijena reguliranih usluga.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 8.

HAKOM dodatno ističe da je Prijedlogom odluke zatražena dostava uvjeta korištenja usluge kako bi se osiguralo da HAKOM dobije sve informacije potrebne za provjeru ispravnosti unosa podataka u Upitnik. Na primjer, operatori ponekad informacije bitne za izračun troška usluge navode u uvjetima korištenja usluge, a bez istih HAKOM ne bi mogao provjeriti ispravnost unosa podataka od strane operatora. Uzimajući u obzir komentar HT-a, HAKOM je preformulirao alineju druge točke II. Prijedloga odluke na način da ista glasi: „dostavom dokumentacije putem elektroničke pošte, pri čemu ista mora sadržavati sve podatke o cijenama usluga koji su neophodni za kontrolu točnosti svih podataka unesenih popunjavanja upitnika u sustavu e-Tarife od strane operatora javnih komunikacijskih usluga.“. Isto tako, HAKOM napominje kako predmetna odluka nije u vezi s HT-ovom obvezom da HAKOM-u dostavlja troškovnu kalkulaciju cijena reguliranih usluga.

12. Vežano uz točku II. Prijedloga odluke, HT smatra da je rok od 30 dana za dostavu definiranih podataka prekratak. HT napominje da kao operator usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži trenutno u sustavima ima preko 3000 tarifa i opcija. Realan rok za ispunjenje navedene obveze, posebno ako se dostava podataka odnosi ne samo na tarife nego i na aktivne opcije, ne smije biti kraći od 90 dana s obzirom da se u rokove uračunavaju i neradni dani. Nadalje, HT ističe kako je navedenom točkom



predviđena dostava podataka o svim cijenama javnih komunikacijskih usluga koje se trenutno pružaju krajnjim korisnicima, uključivo i podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi.

Odgovor:

HAKOM je uzeo u obzir prijedlog HT-a te će izmijeniti točku II. Prijedloga odluke na način da se istom određuje novi rok za dostavu podataka u trajanju od 60 dana od dana donošenja odluke.

13. Vezano uz točku II. Prijedloga odluke, odnosno uz dostavu podataka o svim cijenama javnih komunikacijskih usluga koje se trenutno pružaju krajnjim korisnicima, uključivo i podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi HT smatra da je potrebno pojasniti da se radi o uslugama koje operatori više ne prodaju ali ih korisnici i dalje koriste jer pretpostavljamo da je to bila svrha dostave navedenih podataka kako bi se u sustavu e-Tarife omogućio pregled svih tarifa koje krajnji korisnici koriste, neovisno o tome da li se prodaju ili ne i s tim povezana procjena troškova od strane krajnjih korisnika .

Odgovor:

Vidi odgovor pod 5.

Vidi odgovor pod 30.

14. HT navodi da je potrebno pojasniti da li operatori obavještavaju HAKOM u trenutku kada više nemaju niti jednog krajnjeg korisnika na tarifama koje su se prestale prodavati s obzirom da je sustavom e-Tarife predviđen i status Dokumenta ARHIVIRAN koji bi sadržajno odgovarao opisanoj situaciji.

Odgovor:

HAKOM ističe da je u privitku prijedloga odluke navedeno da Dokument može imati status ZATVOREN i status ARHIVIRAN. Status ZATVOREN postavlja HAKOM na zahtjev operatora u trenutku kada prestaje nuditi tarifni plan i/ili opciju, a određeni krajnji korisnici ih i dalje koriste. Status ARHIVIRAN se u potpunosti ukida.

15. HT ističe da objava tarifa kroz sustav e-Tarife ne smije biti ranija od objave tarife operatora sukladno članku 42.a stavak 4. i stavak 6. ZEK-a s obzirom da se radi o povjerljivim podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu operatora.

Odgovor:

HAKOM ističe da će tarifni paket/opcija biti objavljeni kroz sustav e-Tarife s datumom kojeg je operator unio u Upitnik kao datum početka primjene tarifnog paketa/opcije. Iz navedenog proizlazi kako tarifni paket/opcije ni na koji način neće biti objavljena ranije nego je propisano odredbama ZEK-a koje HT navodi.

16. HT navodi da se ne može očitovati na sadržaj Upitnika budući da isti nije prikazan u dokumentu "Informatički sustav za prikupljanje, simulaciju i prikaz podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga" (dalje: sustav e-Tarife) te stoga traži da HAKOM predoči detaljniji prikaz Upitnika i Dokumenta kako bi se HT na iste mogao očitovati. Također, HT navodi parametre (npr. različite količine uključenih minuta, pozivanje u periodima smanjene i povećane potrošnje (peak-off peak-on), dodatne usluge, promotivne akcije...) koje je potrebno predvidjeti Upitnikom kako bi krajnji korisnik mogao napraviti stvarnu neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga HT-a

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

17. Vežano uz statuse Dokumenta koji su predviđeni sustavom e-Tarife, HT navodi kako je status DVOJBEN potrebno povezati s postojećim procedurama HAKOM-a u slučaju izmjena ili bilo kakvih drugih intervencija u tarife operatora. Isto tako, HT ističe kako informaciju da je status DVOJBEN operator mora dobiti najkasnije 1 radni dan prije datuma početka pružanja usluge kako bi mogao donijeti konačnu odluku da li će pružati uslugu ili ne ovisno o tome zašto je Dokument u statusu DVOJBEN (primjerice zbog potrebe za dodatnim pojašnjenjima od strane HAKOM-a ili nekog drugog razloga koji HAKOM može imati u slučaju reguliranih maloprodajnih usluga). S tim u vezi potrebno je kroz dokument pojasniti kada će se smatrati da su podaci netočni odnosno kada su dvojbjeni da bi Dokument imao status DVOJBEN.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 8.

HAKOM dodatno ističe da će operatori dokument sa statusom DVOJBEN, a sukladno odgovoru navedenom pod 9., dobiti u najkraćem mogućem roku.

Dokument će dobiti status DVOJBEN ukoliko su upisani netočni/nejasni podaci, odnosno ako podaci nisu upisani sukladno pravilima za unos u sustav e-Tarife, te na zahtjev operatora (npr. u slučaju kada operator mijenja određene stavke tarifnog plana)

Vidi odgovor pod 18.

18. HT navodi kako je sustavom e-Tarife potrebno omogućiti operatorima da u bilo kojem trenutku nakon što je Dokument dobio status PRIHVACEN, a prije nego je operator počeo pružati uslugu na tržištu, naprave kroz sustav e-Tarife izmjene u obliku ispravaka i nadopuna Dokumenta. Sve to treba omogućiti u roku koji je predviđen člankom 42.a stavak 4. ZEK-a.

Odgovor:

U bilo kojem trenutku nakon što je Dokument dobio status PRIHVACEN, a prije nego operator započne s pružanjem uslugu na tržištu, operator može dostavom dokumentacije elektroničkim putem, a sukladno točki II Prijedloga odluke, zatražiti od HAKOM-a mogućnost izmjene i/ili dopune Dokumenta. HAKOM izmjenom statusa u DVOJBEN omogućava operatoru zatraženo.

Vežano za pitanje uz čl. 42a st. 4. ZEK-a, pogledati odgovor pod 8.

19. HT navodi kako operatorima također treba omogućiti pristup Dokumentu sa statusom ARHIVIRAN jer ne vidi osnovu da se pristup operatorima u tom slučaju onemogući. Omogućavanje pristupa je vrlo praktično u slučajevima ponavljanja promotivnih ponuda operatora pri čemu operatori neće morati kreirati Dokument iz početka.

Odgovor:

HAKOM ističe kako u ovom trenutku zbog tehničkih ograničenja sustava e-Tarife nije moguće prihvatiti HT-ov prijedlog. Međutim, nije isključena mogućnost da se isti prijedlog prihvati u budućnosti ukoliko se uklone navedena ograničenja.

20. HT navodi, vežano uz dostavu i računanje rokova za dostavu u svrhu ispunjenja obveze iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a, da u dokumentu treba jasno navesti da je u trenutku kada Dokument ima status PREDAN, kako je opisano u točki 3. Sekvencijalnog dijagrama (neovisno o tome da li će nakon toga Dokument eventualno biti ažuriran ili kloniran u periodu prije datuma pružanja usluge), operator ispunio obvezu iz članka 42.a stavak 4. ZEK-a. Navedeno je potrebno kako bi operator mogao u planiranim rokovima pružiti uslugu te je u skladu i sa člankom 75 ZUP-a. Također, a u slučaju da sustav e-Tarife ne radi, HT navodi da će se smatrati da je operator ispunio navedenu obvezu slanjem obavijesti putem elektroničke pošte tarife@hakom.hr. Kao krajnje rješenje, u slučaju da nije moguće



poslati obavijest putem prethodna dva navedena rješenja, HT navodi kako je potrebno u dokumentu predvidjeti i slanje obavijesti poštom sukladno ZUP-u.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 8.

21. HT smatra da bi, vezano uz slanje obavijesti i pripadajućih dokumenta putem elektroničke pošte tarife@hakom.hr, trebalo koristiti kao način obavještanja samo kao zamjensko rješenje u slučaju da Sustav e-Tarife ne radi te da bi kroz sustav e-Tarife trebalo omogućiti unos dokumenata čija se dostava traži elektroničkom poštom. U suprotnom operatorima se bespotrebno povećava opseg posla te dovodi u pitanje svrhu sustava e-Tarife.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 7.

22. HT navodi kako se ne može detaljno očitovati na proces predaje dokumenta operatora jer je proces dvojbena i mogao bi se različito tumačiti. Stoga smatra potrebnim isti raspraviti s predstavnicima HAKOM-a.

Odgovor:

HAKOM u potpunosti odbacuje tvrdnju da je proces predaje Dokumenta dvojbena. U prilogu odluke detaljno je pojašnjen postupak predaje Dokumenta kao i svi postupci upravljanja s predanim Dokumentom. Dodatno želimo napomenuti da će HAKOM svim operatorima dostaviti detaljne upute o načinu upisa podataka u sustav e-Tarife, a potom je predviđeno da se svim zainteresiranim operatorima omogući tzv. probni unos podataka na testnoj verziji sustava u HAKOM-u.

23. Vezano uz Dijagram stanja Upitnika, HT skreće pažnju da sadržaj Upitnika nije sastavni dio dokumenta te da je trebao biti također predmet javne rasprave.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

24. Vezano uz status Upitnika ZATVOREN, potrebno je pojasniti zašto je uopće predviđen takav status s obzirom da mora biti dostupan u svako doba operatorima kako oni ne bi uvođenjem sustava e-Tarife bili dovedeni u nepovoljniji položaj nego što su danas sukladno postojećoj proceduri obavještanja HAKOM-a.

Odgovor:

HAKOM ističe da Upitnik statusa ZATVOREN nije dostupan operatorima. Upitnik predstavlja osnovu za kreiranje tarifnog paketa i/ili opcije. U trenutku značajne izmjene ponude na tržištu elektroničkih komunikacija HAKOM će izvršiti kreiranje potpuno novog Upitnika sukladno potrebama tržišta. Potom će postojeći Upitnik arhivirati na način da će mu se dodijeliti status ZATVOREN, a novi kreirani Upitnik će dobiti status OTVOREN te će putem istog operatorima biti omogućen unos novih tarifnih paketa i/ili tarifnih opcija.

25. HT navodi da su podaci koje operatori trebaju unositi vezano uz tarife i opcije koje će tek pružati na tržištu povjerljive prirode i predstavljaju poslovnu tajnu svakog od operatora. Stoga HT smatra da je nužno da sva razmjena informacija između HAKOM-a i operatora bude kriptirana te da dvije osobe od strane svakog operatora budu ovlaštena za postavljanje zahtjeva za otvaranje mogućnosti da novi korisnici operatora imaju pristup sustavu e-Tarifa (primarni kontakt i zamjena). Pri tome je potrebno



osigurati i definirati proceduru kojom može doći do zamjene ovlaštenih osoba, kao i dati opis svih funkcionalnosti koje takve osobe imaju i kakve ovlasti može dodijeliti drugim korisnicima koji će imati pristup sustavu e-Tarifa.

Također, HT smatra da bi se svakom operatoru, neovisno o postavljanju ovlaštenih osoba kako je prethodno navedeno, trebalo omogućiti bez ograničenja imenovanja korisnika koji će imati mogućnost pristupa sustavu e-Tarifa i pravo na popunjavanje kako Upitnika tako i izmjene Dokumenta. U slučaju HT-a potrebno je omogućiti pristup 20 korisnika s obzirom na internu organizaciju u ovome trenutku.

Aktivacija novih korisnika trebala bi se provoditi slanjem aktivacijskog linka na službenu e-mail adresu novog korisnika i slanjem inicijalne lozinke SMS-om na službeni mobitel korisnika. Na predloženi način smanjila bi se mogućnost zlouporaba na način da se neovlaštena osoba operatora registrira kao korisnik operatora iako to nije.

Odgovor:

HAKOM ističe da se metode očuvanja tajnosti podataka i kontrole pristupa sustavu e-Tarife provodi na mrežnoj, prijenosnoj i aplikativnoj razini. Pristup sustavu odvija se programskim modulom nazvanim *Pristupnik za operatore* i putem njega je predviđeno da samo ovlaštene osobe operatora mogu raditi na sustavu.

Vezano uz realizaciju razmjene informacija između HAKOM-a i operatora želimo istaknuti da je operatoru omogućeno definiranje generičke adrese za elektroničku poštu, te u okviru svoje informatičke mreže raspodjela iste tzv. distribuiranom listom. Na taj način je omogućena efikasna razmjena svih isporučenih informacija od strane HAKOM-a svim korisnicima operatora, a u ovisnosti o vlastitim operatorovim procedurama poslovanja.

Upravo iz razloga ukidanja mogućnosti zloupotrebe HAKOM će omogućiti da svaki operator ima do maksimalno 4 generička korisnika koji mogu raditi na sustavu e-Tarife.

26. HT navodi da nije jasno da li će se omogućiti da svi korisnici operatora imaju pravo istovremeno pristupiti sustavu e-Tarife i mijenjati Dokument te da li će elektroničke poruke o potrebi ispravljanja Dokumenta dobiti svi korisnici operatora ili samo onaj koji je kreirao i predao Dokument. S obzirom na mogućnost izostanka nekog od korisnika operatora te mogućnost redundancije HT predlaže da se definira proces prijave korisnika kroz koji će korisnici primiti povratne informacije od strane HAKOM-a.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 25.

27. HT smatra da je prije donošenja konačne odluke nužno omogućiti operatorima testiranje funkcionalnosti i procesa sustava e-Tarife, uz ostavljanje mogućnosti za dostavu dodatnih komentara, uzimajući pri tome u obzir činjenicu da se radi o podacima povjerljive prirode koji predstavljaju poslovnu tajnu svakog od operatora te je stoga nužno osigurati kroz sustav e-Tarife da ne dođe do preuranjene objave tih podataka prije isteka rokova iz članka 42.a ZEK-a ili neovlašteno administriranje tih podataka. Isto tako, HT smatra da je potrebno raspraviti otvorena pitanja kako uvođenje sustava e-Tarife ne bi bio dodatni administrativni teret operatorima i uspostava paralelne procedure obavještanja HAKOM-a. Stoga HT predlaže da HAKOM održi sastanak s operatorima po završetku javne rasprave kako bi se kroz konstruktivan dijalog pronašlo rješenje kojim bi se postigla svrha iz članka 42.a stavak 5. ZEK-a s jedne strane, a s druge uveo moderan proces komunikacije s HAKOM-om kojim bi se ukinuli postojeći procesi uz uvažavanje zakonima propisanih rokova i dostave informacija HAKOM-u.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 15.

Vidi odgovor pod 22.

Vidi odgovor pod 24.

HAKOM ističe da su sastanci o Prijedlogu odluke održani sa svim operatorima koji su ga zatražili. Također, svim zainteresiranim operatorima će biti omogućeno testiranje sustava e-Tarife u HAKOM-u nakon što istekne rok za dostavu podataka o cijenama usluga koje trenutno pružaju krajnjim korisnicima.

Operatori zahtjev za testiranjem sustava e-Tarife trebaju dostaviti HAKOM-u putem elektroničke pošte na adresu: tarife@hakom.hr. Nakon što zaprimi navedeni zahtjev, HAKOM će obavijestiti operatore o terminu održavanja navedenog testiranja putem elektroničke pošte.

III. Tele 2 d.o.o.

28. Tele 2 smatra da iz Prijedloga odluke nije razvidno na koji način će funkcionirati Tarifni simulator niti koji će se sve podaci unositi u Upitnik. Isto tako, Tele 2 navodi kako dokument kojim se opisuje sustav e-Tarife, ne sadrži detalje o konkretnim podacima koje bi trebalo unositi niti način na koji će isti biti obrađeni i vrednovani prije njihovog prikaza kroz rad Tarifnog simulatora, odnosno koji će algoritam biti korišten za rad Tarifnog simulatora. Zbog navedenog operatori nisu u mogućnosti tijekom javne rasprave iznijeti svoje kritike na model Tarifnog simulatora koji će biti primijenjen te predložiti poboljšanja i izmjene. Tele 2 ističe da je od iznimne važnosti da model Tarifnog simulatora prije njegove primjene bude jasno određen te usuglašen i odobren od strane svih operatora jer je u protivnom vrlo izgledno da će isti biti korišten kao sredstvo za manipulaciju korisnika. Stoga Tele 2 smatra da je neophodno dodati točku III. Odluke kojom će se odgoditi primjena odluke do donošenja „ Odluke o sadržaju Upitnika i načinu rada Tarifnog simulatora u sustavu e-Tarife“ te zatim provesti javnu raspravu radi donošenja takve odluke. Tijekom tako otvorene javne rasprave trebalo bi omogućiti predstavnicima operatora da isprobaju sustav te daju svoje primjedbe temeljem kojih bi se, ukoliko se za to ukaže potreba, izvršile korekcije te tako greške svele na najmanju moguću mjeru.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 7.

Vidi odgovor pod 15.

HAKOM naglašava da je u prilogu Prijedloga odluke navedeno da je izvršena provjera algoritma tarifnog simulatora i funkcioniranja istog od strane Zavoda za telekomunikacije Fakulteta elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu kojom je potvrđeno da simulator u potpunosti zadovoljava sve uvjete stabilnog i točnog funkcioniranja te da pruža objektivan i točan izračun prosječne mjesečne potrošnje krajnjeg korisnika na tržištu elektroničkih komunikacija.

29. Tele 2 smatra da bi propisivanje obveze dostave uvjeta korištenja usluge 8 dana prije primjene istih negativno utjecalo na brzinu razvoja tržišta, a što je posebno kritično za izazivača na tržištu koji nema resurse kao "veliki" operatori. Također, a iz razloga jer je za rad Tarifnog simulatora potrebno dostaviti sve obavijesti koje mogu utjecati na konačni izračun, a koje ponekad mogu biti sadržane i u uvjetima korištenja usluge, Tele 2 predlaže izmjenu alineje druge točke I. Prijedloga odluke na način da ista glasi: „dostavom dokumentacije putem elektroničke pošte, pri čemu podaci moraju sadržavati one elemente iz uvjeta korištenja usluge koji mogu utjecati na izračun Tarifnog simulatora za tu uslugu.“



Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

30. *Tele 2 smatra da obveza „dostave podataka o uslugama koje nisu u ponudi, ali ih koriste pojedini krajnji korisnici“ uključuje brojne usluge koje se pružaju samo pojedinim korisnicima te korisnicima neće biti moguće prezentirati da li imaju li nemaju pravo na pojedinu ponudu (ponude bazirane na internim segmentacijama korisnika). Isto tako, Tele 2 smatra da tarife koje više nisu dostupne za aktivaciju nisu od interesa za korisnike te ih mogu zbuniti, dok dostava svih postojećih tarifa iz cjenika predstavlja za operatore iznimno zahtjevan posao, a koji, iz prethodno navedenog razloga Tele 2 ne smatra opravdanim. Stoga Tele 2 predlaže da se obveza suzi samo na dostavu podataka o uslugama koje su trenutnoj ponudi. Također, Tele 2 smatra da se uvijek može provesti procedura i izmijeniti Odluka ukoliko se pojavi interes ili potreba za uključivanjem i neaktivnih tarifa u rad Tarifnog simulatora.*

Odgovor:

Vidi odgovor pod 5.

31. *Tele 2 smatra da je rok od 30 dana utvrđen točkom II. Odluke prekratak s obzirom na količinu podataka koje bi trebalo dostaviti u sustav e-Tarife. Radi se o poslu koji zahtijeva puni angažman najmanje jedne osobe, a brojni manji operatori nisu toliko kadrovski kapacitirani da bi mogli bez štetnih posljedica po svoje poslovanje rezervirati pojedine osobe samo za dostavu podataka. To osobito iz razloga što se takav posao ne može samo dodijeliti bilo kome već ga može obaviti samo osoba koja je inače zaposlena na kreiranju tarifa te je dobro upoznata sa cjenovnim sustavom pojedinog operatora. Stoga Tele 2 predlaže da se navedeni rok produži na najmanje 90 dana.*

Odgovor:

Vidi odgovor pod 12.

Vidi odgovor pod 25.

IV. VIPnet d.o.o.

35. *VIPnet smatra da je za ostvarenje svrhe iz obrazloženja Prijedloga odluke nepotrebno dostavljati i podatke o uslugama koje nije moguće aktivirati pa predlaže da se iz Prijedloga odluke briše dio koji se odnosi na podatke o cijenama usluga koje nisu u ponudi ali ih koriste određeni krajnji korisnici.*

Odgovor:

Vidi odgovor pod 30.

36. *VIPnet smatra da je za ostvarivanje definirane svrhe potrebno odrediti na koje se skupine korisnika, odnosno s time u vezi na koje vrste usluga/tarifa, odnosi sustav e-Tarife. VIPnet smatra da se sustav treba fokusirati samo na usluge/tarife koje su dostupne krajnjim korisnicima koji nisu pravne osobe/poslovni subjekti iz razloga jer je ponuda usluga poslovnim subjektima izrazito kompleksna te smatra da jednostavna usporedba nazivnih cijena neće vjerodostojno prikazati stvarne pogodnosti koje korisnici mogu ostvariti.*

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 2.

Vidi odgovor pod 4.

37. *VIPnet smatra da HAKOM treba prema korisnicima jasno definirati što informacije iz sustava e-*



Tarife predstavljaju i kako se one mogu koristiti, te kakav je njihov značaj i moguće posljedice za krajnje korisnike, i njihov ugovorni odnos s operatorom.

VIPnet smatra da informacije sustava e-Tarife moraju biti isključivo informativnog karaktera te da se rezultati izračuna koje korisnik može dobiti iz sustava ne smiju koristiti u svrhu provjere ispravnosti računa i podnošenja prigovora. Krajnji korisnici bi prilikom korištenja sustava trebali dobiti sve potrebne informacije u tom smislu, kao i informaciju da sam izračun cijena pojedine tarife ne predstavlja ukupne pogodnosti koje korisnik korištenjem te tarife može ostvariti.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 2.

HAKOM ističe da će na internet stranici sustava e-Tarife biti navedene pravne napomene, upute o načinu korištenja sustava te ograničenja sustava putem kojih će krajnji korisnici dobiti sve relevantne informacije o korištenju sustava.

38. VIPnet smatra da postupak unosa podataka u sustav e-Tarife ne smije odgoditi stupanje na snagu planiranih izmjena cjenika, odnosno ne bi smio utjecati na tržišnu utakmicu i mogućnost pravovremenog uvođenja novih tarifa ili paketa te bi trebao biti dovoljno fleksibilan i da omogućuje unos svih vrsti promjena koje eventualno nisu bile predviđene. Također, VIPnet smatra da je važno da HAKOM osigura eventualne promjene u obrascima upisa u najkraćem mogućem roku, kako bi sama kalkulacija krajnjim korisnicima bila dostupna s danom stupanja na snagu promjena cjenika kojeg definira operator.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 8.

Nadalje, ukoliko novu tarifu operatora neće biti moguće unijeti u postojeći obrazac Upitnika, HAKOM će u najkraćem mogućem roku reagirati i izvršiti izmjenu/dopunu istog.

39. Vipnet smatra važno da se u dogovoru s HAKOM-om utvrdi na koji način se prikazuju podaci o tarifama u pokretnoj mreži koji se odnose na posebno „brendirane“ usluge (npr. Tomato) odnosno na ponude koje su na bilo koji način marketinški izdvojene s obzirom na usluge koje nudi mrežni operator.

Odgovor:

HAKOM ističe da se podaci o tzv. brandiranim uslugama, odnosno o uslugama koje su marketinški izdvojene od ostale ponude operatora i od krajnjih korisnika percipirane kao usluge druge mreže (npr. Tomato, Bonbon...), u sustavu e-Tarife tretiraju zasebno.

40. Vipnet smatra da je potrebno provesti sveobuhvatno testiranje sustava od strane operatora, u primjerenom vremenu, a koje se odnosi na testiranje tehničkih funkcionalnosti, procedura te shodno rezultatima testiranja na definiranje popratnih informacija krajnjim korisnicima o karakteristikama i svrsi sustava e-Tarife.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 22.

41. Vipnet predlaže i smatra opravdanim da se HAKOM-u uz obavijest o izmjenama/dopunama cjenika ne dostavljaju uvjeti korištenja. Isto tako, navodi kako smatra da predmet odluke ne može biti promjena postojeće zakonske procedure izmjene cjenika u pogledu rokova i opsega dokumentacije koja se dostavlja, te da obavijesti o izmjenama cjenika mogu obuhvaćati više vrsta izmjena cjenika što za sobom ne mora povlačiti i potrebu izmjena uvjeta korištenja. Također, VIPnet predlaže da se u



prethodnoj obavijesti o izmjenama cjenika dostavlja lokacija internetske stranice na kojoj će se, prije stupanja na snagu izmjene, objaviti uvjeti korištenja.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 11.

42. Vipnet navodi kako trenutno nije jednoznačno određeno kojim se putem vrši dostava obavijesti o izmjeni cjenika temeljem čl. 42. a ZEK-a te predlaže da se Prijedlogom odluke definira način na koji se dostavljaju obavijesti. Također, VIPnet ističe kako smatra da je dostava putem e-maila dovoljan i odgovarajući način dostave, a ujedno najpraktičniji.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 8.

43. VIPnet smatra da se upis u sustav e-Tarife obavlja danom stupanja na snagu izmjena cjenika, uz zadržavanje obveze da se obavijest o izmjenama putem e-maila šalje najkasnije 8 dana prije stupanja na snagu izmjena. Navedeno je potrebno iz razloga jer u praksi dolazi do slučajeva da se već poslana obavijest o izmjenama cjenika prije njenog stupanja na snagu mora npr. odgoditi, promijeniti ili obustaviti.

Odgovor:

HAKOM ističe da je operatoru omogućeno da prilikom upisa podataka unese i datum od kojeg određeni tarifni paket i/ili opcija stupa na snagu. Ukoliko dođe do odgode, promijene ili obustave tarifnih paketa i/ili opcija nakon što ih im je HAKOM dodijelio status PRIHVAĆENO, a prije nego je operator počeo pružati uslugu na tržištu, operator može dostavom dokumentacije elektroničkim putem sukladno točki II Prijedloga odluke, zatražiti od HAKOM-a mogućnost izmjene i/ili dopune istih. HAKOM će izmjenom statusa tarifnih paketa i/ili opcija u DVOJBEN omogućiti operatoru zatraženo.

44. VIPnet predlaže da se omogući veća fleksibilnost glede unosa i ispravaka unesenih podataka. Tako VIPnet smatra da je potrebno omogućiti naknadnu izmjenu, odnosno povlačenje dokumenata u statusu „prihvaćen“.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 18.

Vidi odgovor pod 43.

45. VIPnet smatra da je uvid u Upitnik izrazito važan te da je isti trebao biti predstavljen na javnoj raspravi. Također, navodi kako je time davanje komentara odnosno cjelokupno funkcioniranje sustava e-Tarife dovedeno u znak pitanja, posebno u pogledu mogućnosti komentiranja rokova. VIPnet ističe kako je važno da sustav e-Tarife zbog unaprijed definiranih karakteristika ne ograničava inovativnost i tržišnu utakmicu odnosno slobodu u kreiranju novih tarifa operatorima.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

46. VIPnet navodi sljedeće aspekte postojećih tarifa/usluga i opcija koje smatra značajnim te se nada da ih je HAKOM unaprijed definirao:



- a) *Upis podataka o naplati međunarodnih poziva/roaming usluga te na koji način će se isti unositi*
- b) *Unos podataka o tarifama u kojima se ostvaruju posebne pogodnosti, koje ovise o vrsti količini primljenih poziva (Npr. tarifa „Na tuđi račun“)*
- c) *Unos podataka o paketima usluga (2D, 3D itd)*
- d) *Unos tarifa sa cijenama koje ovise o dobu dana (peak-off peak) i danu u tjednu (radni dan – vikend – praznik)*
- e) *Upis tarifa i cijena/ponuda koje ovise o statusu korisnika (npr. obitelj, mladi, novi korisnik postojeći korisnik, korisnik koji prenosi broj i sl.)*
- f) *Naplata televizijskog sadržaja te hoće li se unositi paketi ili pojedini programi*
- g) *Ograničeno trajanje tarife/promocije, mogućnost da se trajanje tarife unaprijed definira (od-do) te eventualno prije isteka valjanosti izvrši produženje ili skraćenje roka valjanosti tarife*
- h) *Unos tarifa za poslovne korisnike, politika popusta*
- i) *Mogućnost da se tarifa u statusu „Zatvoren“ ponovno aktivira unošenjem novog datuma valjanosti*
- j) *Unos cijena dodatnih/dopunskih usluga (npr. CLIR, paketi dodatnih usluga, cijena najma uređaja i sl.)*
- k) *Upis drugih cijena iz cjenika koje možda ne predstavljaju usluge elektroničkih komunikacija (npr. vezano uz usluge instalacije, ugovaranje licenci, posebne usluge i sadržaji, prijepis računa i sl.)*

Odgovor:

HAKOM odgovara sljedeće:

- a) Podaci vezani za naplatu međunarodnih poziva će se unositi u Dokument na način kako je to određeno uputama za unos podataka. Roaming usluge nisu obuhvaćeni sustavom e-Tarife.
- b) Sustavom e-Tarife su obuhvaćene tarife (npr. tarifa „Na tuđi račun“) koje uključuju pogodnosti koje ovise o vrsti količini primljenih poziva, ali sustav ne uzima u obzir navedene pogodnosti.
- c) Predviđen je unos podataka o paketima usluga (2D, 3D ...).
- d) Sustav e-Tarife omogućava unos različitih cijena obzirom na dio dana (*peak-off peak*) i dan u tjednu (radni dan – vikend – praznik).
- e) Upis tarifnih paketa i/ili opcija nije vezan uz status korisnika (npr. obitelj, mladi, novi korisnik postojeći korisnik, korisnik koji prenosi broj i sl.).
- f) Za uslugu IPTV-a će se unositi cijene samo za osnovne pakete.
- g) Sustav e-Tarife omogućava da se trajanje tarife unaprijed definira (od-do) te eventualno prije isteka valjanosti izvrši produženje ili skraćenje roka valjanosti tarife.
- h) Sustav e-Tarife ne obuhvaća praćenje politike popusta za poslovne korisnike.
- i) Dokument u statusu ZATVOREN nije moguće ponovno aktivirati unošenjem novog datuma valjanosti. Dokument s navedenim statusom nije uključen u Tarifni simulator.
- j) Sustav e-Tarife ne obuhvaća unos cijena dodatnih/dopunskih usluga (npr. CLIR, paketi dodatnih usluga, cijena najma uređaja i sl.).
- k) Sustav e-Tarife obuhvaća isključivo usluge elektroničkih komunikacija.

47. VIPnet smatra da HAKOM treba odrediti datum kada će operatorima biti dostupni podaci o Upitniku odnosno strukturi cijena javnih komunikacijskih usluga te kada će isti biti objavljeni i dostupni operatorima kako bi se moglo pristupiti pripremama za upis podataka, odnosno testiranje sustava.

Odgovor:



HAKOM ističe da će u Odluci biti navedeni svi podaci koji su neophodni za ispunjavanje propisane obveze. Također, svim zainteresiranim operatorima će se omogućiti tzv. probni unos podataka na testnoj verziji sustava u HAKOM-u.

48. VIPnet smatra da bi unos podataka trebao biti omogućen na način da sustav može iščitavati podatke iz neke vrste tablice ili druge datoteke koju bi operatori sastavili i poslali u sustav putem tzv. upload metode, čime će se svakako izbjeći dvostruko prepisivanje tarifa iz sustava operatora u sustav e-Tarife i time bitno umanjiti mogućnost ljudske pogreške, koja u konačnici može imati značajan utjecaj na tržišnu utakmicu. Također, predlažu da se izbjegne upis na principu sustava SPOK koji zahtijeva ručni unos pojedinačnih podataka.

Odgovor:

HAKOM je razvio sustav prikupljanja i obrade podataka o tržištu elektroničkih komunikacija na način da je definirao i izradio svoj sustav koji se sastoji od tehničkih i programskih rješenja. HAKOM je predvidio da je u domeni operatora moguće ostvariti pristup operatora HAKOM-ovu sustavu e-Tarife na dva načina, putem internetskih stranica (internetski portal) te putem sučelja za integraciju operatora (dalje: *Web Servis* – tehničko sučelje za komunikaciju između udaljenih računala pomoću XML poruka SOAP protokolom). Pristup putem *Web Servisa* (za operatore koji žele automatizirati proces) dozvoljen je samo ovlaštenim operatorima s ovlaštenih IP adresa definiranih na vatrozidu (eng. *firewall*) HAKOM-a uz obvezno korištenje imena i zaporke. Operatori će *Web Servisu* pristupiti preko javne IP adrese u domeni HAKOM-a. Pristup sustavu nije dopušten s ostalih IP adresa na internetu.

Ovo rješenje je predviđeno za slučaj kada operator ima napravljeno i razvijeno posebno programsko rješenje koje pored prepoznavanja web sučelja definiranog od strane HAKOM-a, može imati i uspostavljen sustav integracije svojih postojećih baza podataka ili nekih drugih izvora podataka.

HAKOM ističe kako nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog VIPnet-a na način da je unos podataka omogućen ilitavanjem podataka iz neke vrste tablice ili druge datoteke koju bi operatori sastavili i poslali u sustav putem tzv. *upload metode* upravo iz razloga nepouzdanosti (sigurnosni propusti u tijeku prijenosa) kao i mogućnosti unosa netočnih podataka (unos dodatnih podataka ili gubitak podataka tijekom prijenosa).

Dodatno HAKOM ističe kako je upravo iz razloga racionalizacije troškova operatora omogućio predloženi način unosa podataka, a posebice stoga što se *Pristupnik za operatore* temelji na sustavu koji već duže vremena koriste svi operatori na tržištu elektroničkih komunikacija.

49. VIPnet smatra da je rok od 30 dana prekratak za unos svih podataka te da je isti nemoguće ispoštivati od strane pojedinih operatora.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 12.

50. VIPnet smatra da je nedostatak informacija vezanih uz logiku funkcioniranja i drugim karakteristikama funkcionalnosti izračuna i usporedbe cijena po pojedinim tarifama „Tarifnog simulatora“ velika prepreka da bi se cjelokupni sustav mogao kvalitetno analizirati i komentirati u okviru trenutne javne rasprave.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 28.

51. *VIPnet iznosi mišljenje kako se nada da je HAKOM definirao sljedeće aspekte „Tarifnog simulatora“:*

- a) *Davanje usporednih informacija o troškovima kod paketa s neograničenim korištenjem gdje je cijena jedinice prometa 0 kn, a postoje ograničenja u npr. brzini prijenosa podataka prilikom dostizanja određene količine prenesenih podataka.*
- b) *Međuodnos cijena usluga i cijena uređaja*
- c) *Cijene korištenja ako se naknada iskazuje za paket usluga (npr. telefon, Internet, televizija), kako se simulira trošak poziva ako je određena količina uključena u mjesečnu naknadu za paket*
- d) *Na koji se način uzimaju u obzir tarifne opcije koje se ugovaraju povrh osnovne tarife*
- e) *Da li sustav može računati naknadu za raskid ugovora.*

Odgovor:

HAKOM odgovara sljedeće:

- a) HAKOM nije uzeo u obzir ograničenja vezana uz brzinu prijenosa podataka kod dostizanja određene količine prenesenih podataka.
- b) Vidi odgovor pod 1.
- c) Vidi odgovor pod 28.
- d) Vidi odgovor pod 1.
HAKOM dodatno naglašava da logika simulatora u potpunosti podržava logiku korištenja tarifnog paketa i tarifne opcije, te da je uspostavljen točan način izračuna potrošnje u ovisnosti o povezanosti tarifne opcije (ili više opcija) na pojedini tarifni paket.
- e) Sustav ne računa naknadu za raskid ugovora

52. *VIPnet navodi kako je HAKOM u okviru javne rasprave samo šturo opisao čemu služi korisničko sučelje, međutim da nije dao detalje o samom izgledu sučelja, parametrima koje korisnik može unijeti, promijeniti te koji su rezultati koje sustav daje korisniku. Pritom navodi sljedeća otvorena pitanja:*

- a) *Da li korisnik može upisivati vlastite navike potrošnje ili je obrazac korištenja usluga po kojem se računa potrošnja predefiniiran,*
- b) *Što se točno podrazumijeva pod omogućavanjem korisniku uvida u trenutnu ponudu operatora*
- c) *Da li korisnik ima mogućnost odabira više tarifa (i vrsta tarifa, npr. prepaid, postpaid) nad kojima se vrši izračun i međusobno ih uspoređivati.... da, navedeno je omogućeno.....krajnji korisnik će trebati*
- d) *Da li su korisniku prikazana koja su ograničenja „Tarifnog simulatora“ i da li su dana pojašnjenja vezano uz kupovinu uređaja, cijena vezano uz trajanje ugovornog razdoblja, posebne pogodnosti ponude i sl.*
- e) *Koje su druge opcije pretraživanja podataka dostupne krajnjem korisniku.*
- f) *VIPnet ističe kako smatra da se izračun u „Tarifnom simulatoru“ ne bi smio koristiti u smislu provjere računa korisnika, podnošenja prigovora na račun ili traženja naknade štete.*

Odgovor:

HAKOM smatra kako je Prijedlogom odluke i prethodnim odgovorima na komentare operatora odgovorio na navedena pitanja te ističe kako korisničko sučelje nije predmet javne rasprave.

53. *VIPnet navodi kako nije objašnjeno može li operator iz sustava e-Tarife dobivati pojedine vrste izvještaja (npr. popis aktivnih tarifa, zatvorenih i sl.).*

Odgovor:



Uz sve navedeno HAKOM ističe da svrha sustava e-Tarife nije izrada statističkih izvješća već omogućavanje krajnjim korisnicima usluga elektroničkih komunikacija neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga.

54. Također, a ukoliko se ne udovolji zahtjevu za upisom podataka putem „uploada“ datoteke, VIPnet predlaže da se omogući osjetno duže trajanje sesije duže od predloženih 60 minuta. Navedeno je potrebno kako ne bi dolazilo do prekida upisa ili brisanja upisanih podataka.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 12.

Vidi odgovor pod 48.

Period sesije u trajanju od 60 minuta podrazumijeva neaktivnost korisnika sustava, a ne i prekid rada te potrebu za ponovnom prijavom ukoliko korisnik unosi i ažurira podatke na Dokumentima. Dodatno, HAKOM ističe da je iskustveno dokazano kako je trajanje sesije od 60 minuta i više nego dovoljno za neometan rad na sustavu.

55. VIPnet predlaže da se omogući promptno povlačenje i naknadna ispravka predanih Dokumenta iz razloga jer može doći do pogreške prilikom upisa podataka.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 18.

56. VIPnet navodi kako je postupak pregleda i mogućeg osporavanja unesenih podataka od strane HAKOM-a netransparentan za operatore budući da nisu prezentirani kriteriji po kojima će se isti i provoditi. Također, VIPnet navodi kako smatra da se čl. 12. ZEK-a ne odnosi na nadzor svih izmjena cjenika, nego samo na nadzor cijena koje su predmet regulatorne obveze temeljem postupka analize tržišta. VIPnet smatra da upis u sustav e-Tarife treba provoditi s danom stupanja na snagu izmjena cjenika, a da stručna služba HAKOM-a ima na raspolaganju dovoljno vremena od dana slanja prethodne obavijesti (8 dana ranije) izvršiti uvid u izmjene i sugerirati operatoru da li je potrebno izvršiti prethodne provjere u smislu da li se podaci kako su definirani mogu upisati u sustav.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 18.

57. VIPnet smatra kako je potrebno da se konačnom Odlukom, prije početka produkcijskog rada sustava e-Tarife odredi:

- 1. period za testiranje sustava koji bi trajao najmanje 60 dana od dana izdavanja operatorima dozvole za pristup sustavu (uz to da su prethodno poznati podaci iz Upitnika) kako bi operatori mogli povjeriti kompatibilnost sustava s postojećim tarifnim paketima ili eventualno novim modelima naplate usluge.*
- 2. nakon perioda testiranja rok od 30 dana za razmjenu zapažanja i eventualno otklanjanje poteškoća, ispravljanje grešaka, i nadogradnju sustava.*
- 3. Nakon isteka prethodnog roka, predvidjeti razuman i dostatan rok za upis potrebnih podataka u sustav.*
- 4. nakon upisa podataka, početak produkcijskog rada, odnosno javnu dostupnost podataka.*

Odgovor:

Uz sve navedeno u prethodnim odgovorima, HAKOM ističe da se predmetna odluka donosi u svrhu određivanja obveze operatorima dostave svih potrebnih podataka i obavijesti za potrebe sustava e-Tarife, a ne u svrhu uvođenja samog sustava. Također, HAKOM posebno ističe kako je točnost



algoritma temeljem kojeg radi sustav e-Tarife potvrđena od strane nezavisnog tijela, odnosno od strane Zavoda za telekomunikacije Fakulteta elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu, čime su uklonjene sve sumnje u njegovu ispravnost, odnosno potrebe za dodatnim testiranjem istog. Iz svega navedenog proizlazi kako HAKOM smatra da nema potrebe za usvajanjem navedenog prijedloga VIPnet-a.

V. Optima Telekom d.d.

58. OT navodi kako iz samog Prijedloga odluke nije jasno hoće li operator postupanjem po istoj, točnije dostavom svih potrebnih podataka o cijenama javnih komunikacijskih usluga i njihovim izmjenama, najkasnije 8 dana prije početka/prestanka primjene ispuniti obvezu propisanu čl. 42a. stavkom 4 ZEK-a te u protivnom jest upitna pravna osnova Prijedloga odluke (paralelno ispunjavanje obveze dostave cjenika usluga/podataka o cijenama).

Odgovor:

Vidi odgovor pod 7.

59. OT navodi kako iz samog Prijedloga odluke nije nedvojbeno i jasno određeno koje podatke o cijenama javnih komunikacijskih usluga i njihovim izmjenama će operator biti u obvezi dostavljati popunjavanjem Upitnika u sustavu e-Tarife. OT smatra da je Prijedlog odluke potrebno dopuniti sa izrađenim Upitnikom te potom provesti javnu raspravu.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

60. OT navodi kako iz samog Prijedloga odluke nije razvidno kako i na koji način će krajnjim korisnicima biti omogućeno korištenje „Tarifnog simulatora“. OT ističe kako postoji bojazan da se tarifnim simulatorom neće dati potpuna slika pojedinog paketa ili usluge krajnjem korisniku, a što bi se moglo negativno odraziti na imidž samog operatora. Također, nije razvidno da li pod pojmom „novi korisnik“ podrazumijeva da je isti zapravo novi operator, koji je zatražio pristup pristupniku, te nakon verifikacije postaje „operator“ ili je riječ o novom krajnjem korisniku operatora.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 2.

S obzirom da HAKOM u Prijedlogu Odluke i u privitku iste ne spominje termin „novi korisnik“ ne može se očitovati na komentar OT-a.

61. OT navodi kako smatra da nema osnove niti svrhe dostavljati podatke o cijenama usluge koje operator ne nudi niti je obvezan ponuditi novom krajnjem korisniku, kojeg pak zanima cijena usluge koju on može ostvariti.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 30.

62. OT smatra kako je nužno razlikovati rezidencijalne korisnike od poslovnih odnosno fizičke osobe od pravnih, jer komercijalni uvjeti pod kojima je ugovor sklopljen s određenim poslovnim korisnikom ne moraju biti jednaki uvjetima pod kojima je ugovor sklopljen s drugim poslovnim korisnikom ili pak rezidencijalnim. Isto tako, OT smatra da Prijedlog odluke neosnovano ulazi u zaključene pretplatničke



odnose što pak prijeti kršenjem odredbi o povjerljivosti ugovora i odavanju trećim osobama povjerljivih podataka.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 1.

Vidi odgovor pod 4.

HAKOM ističe da sustav e-Tarife ne ulazi u sklopljene pretplatničke ugovore već krajnjim korisnicima usluga elektroničkih komunikacija omogućava neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga.

63. OT smatra kako je rok za dostavom podataka određen Prijedlogom odluke prekratak i nerealno određen s obzirom na količinu podataka koje je potrebno dostaviti.

Odgovor:

Vidi odgovor pod 12.