

Regulatorna agencija za elektronske komunikacije
i poštanske usluge („RATEL“)
Palmotićeva 2
11000 Beograd



U Beogradu, 08. oktobra 2019. godine

Predmet: Komentari Vip mobile-a na Nacrt pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija

Poštovani,

U skladu sa obaveštenjem objavljenim na internet stranici RATEL-a 06. septembra 2019. godine o otvaranju javnih konsultacija, dostavljamo vam komentare Vip mobile-a na Nacrt pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija (dalje: „Nacrt pravilnika“).

Način obaveštavanja potrošača o ponuđenom kvalitetu usluga (član 7)

Nacrt pravilnika u stavu 4 člana 7. predviđa da „*Procenjena maksimalna brzina za uslugu pristupa Internetu u mobilnim mrežama, mora biti opisana u ugovoru na takav način da krajnji korisnik može steći jasan uvid o dostupnosti maksimalne brzine na različitim geografskim lokacijama*“.

U skladu sa novim tendencijama, razvojem tehnike, kao i komercijalnim planovima operatora, smatramo da je navođenje maksimalne brzine za uslugu pristupa internetu apsolutno nesvrishodno i bez racionalnog osnova. Operatori konstantno rade na unapređenju mreže i brzine se menjaju, a dodatno bismo skrenuli pažnju prirode mobilne mreže koja je upravo to – mobilna i promenljiva u zavisnosti od mesta gde se pruža signal. Stoga predlažemo i brisanje granične vrednosti „*≥70% od maksimalne ugovorene brzine u Mb/s*“ u tabeli 5 koja se odnosi na internet, deo 8. brzina prenosa podataka.

Dodatno, u stavu 5 člana 7. se navodi i da: „*U ponudi se krajnjem korisniku mora jasno predočiti da mu maksimalna brzina neće biti dostupna ukoliko njegov uređaj nema za to potrebne tehničke mogućnosti. Faktori koji mogu značajno uticati na smanjenje dostupne brzine moraju biti jasno naznačeni u ugovoru.*“

U kontekstu zaštite korisnika, smatramo da navedeno rešenje nije dobro iz razloga što tehničke mogućnosti uređaja nisu nekada jedini razlog koji može uticati na maksimalnu brzinu interneta, a koji je pre svega promenljiva kategorija i koja može uticati na negativnu percepciju korisnika o brzini interneta kod svakog od operatora. U slučaju da se ovaj komentar ne usvoji, zamolili bismo za pojašnjenje šta je maksimalna brzina, odnosno na koji način se ona određuje kod svakog od operatora.

Dalje, stava smo da obaveza operatora da faktori, koji mogu značajno uticati na smanjenje dostupne brzine, ne trebaju biti predviđeni ugovorom s obzirom da je u pitanju pravni standard i nedefinisana kategorija.

Predlažemo da stav 5 člana 7. glasi na sledeći način: „*Faktori koji mogu značajno uticati na smanjenje dostupne brzine moraju biti jasno dostupni i razumljivi korisniku.*“

Dostupnost usluga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama (član 8)

Član 8. svojim novinama značajno utiče na princip funkcionisanja mobilnih operatora i dalju predvidljivost poslovanja.

Naime, stav 1 član 8. predviđa sledeće: „*Operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža dužan je da pre potpisivanja ugovora, upozna korisnika sa mapama pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija sa mogućnošću da za ponuđenu uslugu obezbedi korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koju je korisnik zainteresovan, kako bi se korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa. Probni period traje osam dana, nakon čega korisnik nije u obavezi da zaključi ugovor sa operatorom usluga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama.*“

Smatramo da je potrebno dodatno precizirati obavezu operatora da upozna korisnika sa mapama pokrivenosti – naime, objavljivanjem i redovnim ažuriranjem na sajtu verujemo da je ispunjena obaveza operatora, odnosno na dodatni zahtev korisnika ukoliko je potrebno.

Skrećemo pažnju da uvođenje probnog perioda na zahtev korisnika u roku od 8 dana potencijalno značajno menja način poslovanja korisnika. Naime, definisanjem probnog perioda, operatori će biti prinuđeni da u toku probnog perioda korisnicima omoguće korišćenje samo usluge, dok će se mobilni uređaj, odnosno telefon, davati po isteku probnog perioda, ukoliko korisnik bude želeo da nastavi korišćenje usluge mobilne telefonije.

Ovakvo rešenje je jedino i moguće iz potencijalno ogromnog troška za operatore, koji se ogleda u tome da vraćanjem mobilnog uređaja u slučaju korišćenja opcije probnog perioda i odluke da se ne nastavi korišćenje mobilne usluge operatora, da operatori više nisu u mogućnosti takav mobilni telefon prodaju kao nov.

Takođe, postavlja se pitanje šta je lokacija od interesa i gde se ona definiše, kao i na koji način se može dokazati da je korisnik baš na lokaciji od interesa koristio usluge operatora.

Tabela 1. Parametri kvaliteta javne govorne usluge u fiksnoj mreži

U slučaju izveštavanja parametara *zadovoljstvo korisnika odnosom sa operatorom* i *uslužnost call centra*, verujemo korisnička baza koja je jedan od činilaca treba da bude definisana kroz minimum od 300 korisnika, a ne na način da se određuju maksimalni broj korisnika.

Tabela 2. Parametri kvaliteta javne govorne usluge u javnim mobilnim komunikacionim mrežama na fiksnoj lokaciji

Vezano za uvođenje izveštavanja za fiksnu telefoniju preko mobilne mreže (tzv. CLL tehnologije), skrenuli bismo pažnju da ovakav način izveštavanja nije u mogućnosti podržati, s obzirom da su tehničke mogućnosti takve da se KPI-evi vide samo na nivou mobilne mreže, a ne i na nivou pojedinačnog korisnika.

Dalje, kod graničnih vrednosti, trebalo bi definisati da li se misli na skup ćelija ili svaku pojedinačnu ćeliju.

I u slučaju *procenta uspešno uspostavljenih govornih poziva (Call Setup Success Rate)*, skrenuli bismo pažnju da je u Benchmarking kampanji predviđena vrednost >95% u ruralnim delovima, stoga je vrednost od >98% potrebno prilagoditi.

Parametri koje se odnose na korisničko iskustvo

U vezi sa parametrima koji se odnose na korisničko iskustvo poput *procenta prigovora korisnika, zadovoljstva korisnika odnosom sa operatorima i uslužnost call centra* – smatramo da je potrebno definisati na sumarnom nivou za sve usluge jer operatori nisu tehnički u mogućnosti da izveštavaju pojedinačno prema tipu uslugu, već u odnosu na celokupnu korisničku bazu.

Dodatno, u vezi sa parametrima „*uslužnost call centra*“ i „*odnos sa korisnikom*“, želimo još jednom da istaknemo da smatramo da je za ova dva podatka neophodno definisati sledeće elemente, kako bi operatori imali jednoobrazne i uporedive podatke:

- odrediti metod prikupljanja podataka (CATI (telefonske ankete), online, face-2-face),
- definisati konkretno pitanje na koje korisnici treba da odgovore,
- definisati ciljnu grupu na kojoj je potrebno uraditi evaluaciju,
- definisati veličinu uzorka.

Želeli bismo ovom prilikom da istaknemo i ranije dobro rešenje, odnosno predlažemo dopunu člana 13. Nacrta da „*Agencija redovno usklađuje i dopunjava spisak standarda, preporuka i drugih propisa iz stava 1. ovog člana i objavljuje ih na svojoj internet stranici*“. Imajući u vidu ulogu RATEL-a na tržištu elektronskih komunikacija kao regulatornog tela i status Republike Srbije kao države kandidata za članstvo u Evropskoj uniji, Vip mobile smatra da ova odredba treba da bude zadržana i u Nacrtu jer doprinosi usklađenosti, predvidljivosti regulatornog okvira i sistematičnosti.

Za sve dodatne informacije, stojimo vam na raspolaganju.

S poštovanjem,

Marko Jović
Rukovodilac opštih poslova
Vip mobile