

Zagreb, 15. svibnja 2013.

**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije**  
**Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9**  
**HR-10110 ZAGREB**

**PREDMET: Javna rasprava - Analize veleprodajnih tržišta širokopojasnog pristupa internetu - tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (tržište 4) i tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (tržište 5)**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih usluga dostavlja svoj komentar i očitovanje na javnu raspravu o prijedlogu Analize veleprodajnih tržišta širokopojasnog pristupa internetu (M4 i M5) s izravnim utjecajem i na regulatorne obveze na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu, koje zajedno nalazimo od iznimnog značaja za daljnji tijek liberalizacije tržišta i istovremenog osiguranja ravnopravne tržišne utakmice.

Radi preglednosti i naglaska potrebe dodatne razrade predloženih izmjena regulacije na predmetnim tržištima, ovdje dajemo bitno skraćeni pregled ključnih primjedbi i komentara:

- i. Izražena mogućnost dodatnog jačanja dominantne pozicije HT-a i moguća prijetnja ravnopravnoj tržišnoj utakmici
- ii. Veliki rizik dvojbene tumačenja pripadnosti određenih zemljopisnih područja, posebice područja s već izgrađenom FTTH mrežom HT, i mogućnost pogrešnog definiranja takvih izgrađenih područja u skupinu Područja tipa 2
- iii. Lokacije MDF-ova (čvorova postojeće bakrene mreže) nisu dovoljno relevantni kriterij za određivanje Područja 1 i Područja 2, te otvaraju mogućnost izostanka potpune transparentnosti i neprovjerljivosti od strane izravno zainteresiranih strana, ali i samih krajnjih korisnika
- iv. Pravovremena i transparentna dostupnost informacija Operatorima korisnicima o pripadnosti Području 1 ili 2, posebice onima koji u svojem poslovanju i korištenju veleprodajnih usluga HT-a ne upotrebljavaju lokacije MDF-ova (Operatori korisnici usluga veleprodajnog bitstream pristupa)
- v. Područja 1 i 2 neophodno je odrediti jednoznačno topološki - zemljopisno (naselje, ulice, kućni brojevi)
- vi. Olakšana regulacija bi se mogla primjenjivati na područjima gdje zaista postoje posebni troškovi izgradnje mreže i kopanja, odnosno, u područjima gdje će HT doslovno graditi novu mrežu
- vii. Koncept olakšavanja regulacije ne bi se smio definirati prema kriteriju područja pokrivanja postojećih MDF-ova, jer isti ne osigurava da se i na komercijalno interesantnim i tržišno potencijalnim područjima ne primjene predviđene regulatorne olakšice.
- viii. Razlike u regulaciji između Područja 1 i 2 vrlo negativno će utjecati na sposobnost Operatora korisnika da formira konkurentne i transparentne maloprodajne ponude
- ix. Na Područjima 2 na kojima bi se ukinule regulatorne obveze operatoru sa značajnom tržišnom snagom istovremeno se ne bi smjela poticati izgradnja dodjeljivanjem državnih potpora
- x. Upitno je formiranje cijena HT-a za FTTH na komercijalnoj osnovi, posebice u okolnostima mogućeg utjecaja davanja komercijalnih uvjeta povezanom društvu

## A) Ublažavanje regulacije

Sa stajališta Vipneta, predloženo ublažavanje regulacije na veleprodajnoj razini HT-u, te na maloprodajnoj razini HT-u i Iskonu, koja je prethodno donesena temeljem brižno pripremljenih postupaka analiza tržišta u proteklim godinama i koja je do sada bila temelj očuvanja ravnopravne tržišne utakmice, zbog navodnog izostanka značajnijeg ulaganja u nepokretnu pristupnu mrežu, mora se promatrati iz šireg kuta gledanja, s naglaskom na osiguranje daljnje tržišne utakmice i ravnopravnog odnosa prema krajnjim korisnicima Operatora korisnika i dominantnog operatora, te svakako biti i predmet osporavanja, s naglaskom na niže navedena pojašnjenja.

HAKOM u dokumentu analize tržišta naglašava sljedeće:

*„Nadalje, ulaganje u mreže nove generacije, odnosno povlačenje svjetlovodnih kabela unutar postojeće pristupne infrastrukture, ili do uličnog kabineta ili do lokacije krajnjeg korisnika, zauzima mali udjel u ukupnim troškovima gradnje pristupne infrastrukture, obzirom da troškovi kopanja zauzimaju oko 50-80% u ukupnim troškovima izgradnje pristupne infrastrukture. Stoga, HAKOM smatra da će ulaganjima u pristupnu svjetlovodnu mrežu HT jačati svoj tržišni položaj, obzirom da u većini slučajeva već ima izgrađenu pristupnu infrastrukturu unutar koje će povući pristupnu mrežu na temelju svjetlovodnog kabela, a što mu daje prednost nad novim operatorima.“*

Ukoliko je utvrđeno da će HT ulaganjima jačati svoj tržišni položaj, s čime se slažemo, i da ulaganja u najvećem dijelu moraju pokriti troškove kopanja (a navedeno je da je u većini slučajeva pristupna infrastruktura izgrađena, pa takvih troškova kopanja zapravo neće biti u bitnom opsegu), postavlja se pitanje kakva regulacija mora biti na snazi i da li je treba olakšavati ukoliko HT ne mora izvoditi takve vrste radova u većini slučajeva, nego samo provoditi manje zahtjevne i ne toliko skupe radove oko povlačenja svjetlovodnih kabela unutar postojeće infrastrukture.

**Ključan prijedlog promjene regulacije predmetnih tržišta odnosi se na zemljopisnu podjelu teritorija RH na područja na kojima se zadržava ispravna i stroga regulacija, te područja na kojima praktički iste neće biti najmanje slijedeće 2 godine.**

S obzirom na predloženu podjelu prema određenim zemljopisnim područjima, može se zaključiti da je pretpostavka da će ublažavanje regulacije na nekim područjima potaknuti ulaganja, a da ista ta područja zapravo nisu komercijalno interesantna, što je kontradiktorno i nelogično jer je teško shvatiti da bi se bitna ulaganja i bez ikakve regulacije poduzimala na područjima gdje nema komercijalnog interesa. Stoga ne vidimo da bi se investicije na komercijalno neinteresantnim područjima potakle izostankom regulatornih mjera, pa s tog aspekta također olakšavanje regulacije nije nužno.

Zemljopisna područja, ukoliko nisu komercijalno interesantna, mogu biti jedino predmet regulatorne obveze izgradnje i ulaganja u pristupnu mrežu preko univerzalne usluge ili poticanja izgradnje domaćim ili međunarodnim fondovima ili poticajima, odnosno ne može se očekivati da se temeljem ove analize tržišta na tim komercijalno neinteresantnim područjima ostvari bitno ulaganje.

Štoviše, u svjetlu otvorenog drugog kruga Natječaja za dodjelu državnih potpora za brzi razvoj širokopojsnih mreža na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima, vjerujemo da će HAKOM voditi posebnu pozornost da se na Područjima na kojima bi se ukinule regulatorne obveze operatoru sa značajnom tržišnom snagom istovremeno ne bi smjela poticati izgradnja dodjeljivanjem državnih potpora.

No, izražavamo zabrinutost da će podjela na zemljopisna područja dijametralno različite razine regulacije dvosmislenim i nejasnim interpretacijama ili eventualnim nepreciznostima u samoj zemljopisnoj određenosti, te nemogućnošću valjane provjere činjenica na terenu, **rezultirati izgradnjom mreža na područjima koja zapravo jesu komercijalno interesantna**, ali na kojima se neće primjenjivati dosadašnja regulacija i veleprodajne obveze pod reguliranim uvjetima, odnosno, moglo bi doći do slučajeve, **na primjer u rubnim dijelovima urbanih središta**, na kojima bi regulacija mogla biti bitno olakšana uz istovremenu prisutnost značajnog komercijalnog potencijala, a što u konačnici rezultira dodatnim jačanjem tržišnog položaja HT-a, i ugrožavanja ravnopravne tržišne utakmice.

Zbog mogućeg nedovoljno preciznog utvrđivanja komercijalno neinteresantnih zemljopisnih područja (u inicijalnom prijedlogu raspodjele lokacija MDF-ova zamjećuje se da su neke lokacije MDF-ova u okvirima većih gradova, na komercijalno potencijalnim područjima) smatramo da postoji opasnost da komercijalno interesantna područja na kojima će se graditi FTTx budu predmet bitno olakšane regulacije, što nije dopustivo.

Tome pogoduje i **podjela područja prema kriterijima lokacija i karakteristika MDF-ova i lokalnih petlji, koja se doima netransparentna i neprovjerljiva, te podložna različitim tumačenjima.**

Nadalje, nalazimo problematičnom uspostavljenu relaciju između lokacija MDF-ova i komercijalno interesantnih ili neinteresantnih područja za ulaganje. Smatramo da bi ispravno bilo da su **komercijalna područja određena strogo i jednoznačno topološki - zemljopisno (naselje, ulice, kućni brojevi)** jer bi to omogućilo da se precizno odredi područje regulacije, što lokacije MDF-ova zasigurno ne osiguravaju, ili mogu unijeti određene znakovite dvojbenosti.

U tom smislu postavlja se pitanje, na koji način se preciznije mogu definirati područja, zašto je **odabrana podjela po lokacijama MDF-ova**, i kako će se za pojedinačnog korisnika znati spada li on u područje standardne ili olakšane regulacije, i **u kojem trenutku će takva informacija biti dostupna operatorima korisnicima, posebice onima koji u svojem poslovanju i korištenju veleprodajnih usluga HT-a NE upotrebljavaju lokacije MDF-ova (usluga bitstreama).**

S obzirom na navedeno, nije prihvatljivo da se područja definiraju prema arhitekturi postojeće mreže HT-a, upravo iz razloga koje smo naveli, te zato jer je postojeća mreža izgrađena i ostvarene su pretpostavke za njenu modernizaciju bez znatnih troškova kopanja.

Eventualno, **olakšana regulacija bi se mogla primjenjivati jednoznačno na područjima gdje zaista postoje posebni troškovi izgradnje mreže i kopanja zbog toga što će HT doslovno graditi novu mrežu.**

Također, HT je, prema dostupnim informacijama iz medija, **izgradio FTTH GPON pristupnu mrežu s kapacitetom od pripremljenih oko 200.000 svjetlovodnih priključaka, u urbanim područjima RH.** Ostali sudionici na tržištu nisu u mogućnosti izvršiti provjeru odnosa lokacija optičkih razdjelnika FTTH GPON mreže s lokacijama MDF-ova. Samim time, jasno je i da se **podjela teritorija RH na 2 različita područja ne bi smjela oslanjati isključivo na lokacije MDF-ova**, odnosno, točke razdjelnika postojeće bakrene pristupne mreže.

Izražavamo zabrinutost da bi pojedine izgrađene FTTH GPON mreže HT-a, zbog svoje zemljopisne određenosti, ali i nemogućnosti jednoznačnog pridjeljivanja nekom MDF čvoru, mogle ostati u tzv. „sivoj“ zoni, odnosno, izbjeći kriterije pripadnosti Područjima 1, što u konačnici **može rezultirati da pojedina urbana područja visokog komercijalnog potencijala pokrivena FTTH mrežama neće biti definirana kao područja strogih regulatornih obveza.**

Dakako, trebalo bi temeljem planskih podataka i prikaza projekcija troškova izgradnje mreže HT-a (gdje se mreža konstruira a ne rekonstruira postojeće stanje) odlučiti u posebnim slučajevima gdje troškovi opravdavaju olakšavanje regulacije, što svakako nije na područjima koja se jednoznačno mogu definirati lokacijama postojećih MDF-ova.

HT mora dokazati da na predviđenom području nije moguće ostvariti učinkovit širokopojasni pristup, a bez rekonfiguracije pristupne mreže.

O tome bi svakako trebao postojati HAKOM-ov registar preko kojeg bi zainteresirane ovlaštene strane na dnevnoj bazi mogle dobivati podatke o područjima na kojima je zbog opravdanih troškova ulaganja regulacija olakšana, ali i smatramo da je potrebno definirati stroge rokove najave mogućih rekonstrukcija i rekonfiguracija postojeće pristupne mreže, dovoljno unaprijed kako bi se Operatori korisnici mogli prilagoditi nadolazećim okolnostima od značajnog utjecaja na poslovanje i odnose s krajnjim korisnicima.

**Ukratko, iz razloga što je nesporno da se ulaganjima jača tržišni položaj HT-a, zalažemo se da se napusti koncept olakšavanja regulacije prema kriteriju područja pokrivanja postojećih MDF-ova jer on ne osigurava da se i na komercijalno interesantnim područjima u budućnosti ne primjene predviđene regulatorne olakšice. Jasna pravila mogu se na prikladan način preuzeti iz pravila i rokova definiranih Pravilnikom o svjetlovodnim distribucijskim mrežama, i kojih se današnji investitori strogo pridržavaju, a posebno predlažemo minimalne rokove obvezne obavijesti od strane HT-a:**

- 12 mjeseci unaprijed u slučaju preusmjeravanja dijela mreže na novi nezavisni čvor (FTTN koncept) u području tipa 2;
- 12 mjeseci unaprijed u slučaju otvaranja novog zavisnog čvora (FTTC koncept) neovisno o području.

HAKOM je, kako smo citirali, utvrdio da dodatni radovi na modernizaciji i povlačenju svjetlovodnih kabela, zbog već velikim dijelom izgrađene mreže ne zahtijevaju bitne troškove, te da time HT ostvaruje dodatne prednosti nad svojim konkurentima. Smatramo da bi HAKOM od slučaja do slučaja mogao dozvoliti regulatorne olakšice HT-u ali samo u slučaju kada HT potkrijepi i dokaže da ulaganja u izgradnju nove mreže na određenom zemljopisnom području, to opravdavaju, a o čemu bi trebala postojati elektronička baza podataka sa grafičkim prikazima, granicama i opsegom takvog područja, dostupna zainteresiranim operatorima.

## **B) Prijedlog regulatornih mjera za područja olakšane regulacije (Područja 2)**

Postojeće prijedloge regulatornih mjera za područja olakšane regulacije smatramo neprovedivim u praksi.

### **I) Popis lokacija MDF-ova**

Vezano uz obvezu da HT mora putem B2B servisa učiniti dostupnim operatorima korisnicima popis lokacija MDF-ova koji se nalaze u području tipa 1, odnosno popis lokacija MDF-ova koji se nalaze u području tipa 2, kao što smo dobrim dijelom obrazložili u prethodnoj točki, **operatorima korisnicima lokacije MDF-ova realno nisu relevantne, a posebice ne Operatorima korisnicima veleprodajne Bitstream usluge.**

U praksi operatoru je bitno znati da li pojedinog korisnika može spojiti, s kakvom kakvoćom i vrstom usluge i koja će mu za to biti cijena, te da li može biti konkurentan svojom ponudom u odnosu na dominantnog operatora.

Vrlo će biti otežano planirati troškove i bilo kakve maloprodajne akcije alternativnih operatora, u uvjetima kada po pojedinim područjima postoji olakšana ili odgođena regulacija, a posebno će biti sa korisničke perspektive teško opravdati da postoje različite maloprodajne cijene jer su veleprodajni uvjeti različiti.

S druge strane HT će moći na maloprodajnoj razini imati iste cijene na svim zemljopisnim područjima, uz dodatne promotivne popuste i poklone na određenim zemljopisnim područjima, što alternativnom operatoru neće biti moguće zbog razlike u veleprodajnim uvjetima i cijenama koji ovise i o područjima i o pristupnoj tehnologiji, a što će u konačnici rezultirati osjetno lošijim tržišnim potencijalom operatora kod postojećih i potencijalnih krajnjih korisnika. U svakom slučaju smatramo da će razlike u regulaciji vrlo negativno utjecati na sposobnost Operatora korisnika da formira konkurentne i transparentne maloprodajne ponude, a posebno će se odužiti i otežati obrada zahtjeva pojedinačnog korisnika na prodajnim mjestima, s obzirom na sve provjere koje bi za njega bilo potrebno napraviti da bi se formirala maloprodajna ponuda za tog korisnika.

## II) Promotivne maloprodajne akcije HT-a

S obzirom na ideju HAKOM-a da bi pored poticanja ulaganja trebalo potaknuti i potražnju za maloprodajnim uslugama širokopojasnog pristupa internetu na temelju FTTH tehnologije, i stoga u određenoj mjeri ublažiti regulatorne obveze i na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu u području tipa 2 gdje bi HAKOM u određenom dijelu morao izmijeniti Analizu tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu i regulatorne obveze HT-u i Iskonu, smatramo da se operatori korisnici također stavljaju u izrazito nepovoljan položaj u odnosu na HT.

HT bi, i vjerojatno će moći oglašavati svoju promotivnu ponudu na cijelom području RH, jer nije realno da će zemljopisno nuditi različite usluge, niti da može zemljopisno ograničiti davanje popusta ili promotivnih poklona.

Istovremeno bi za operatora korisnika takva promocija bila dostupna samo na nekim područjima, i automatski bi kao takva bila neprihvatljiva zbog zemljopisnog ograničenja, a poseban problem nastati će nekonzistentnim nastupom operatora korisnika koji neće moći jednoznačno komunicirati određenom krajnjem korisniku o mogućim promotivnim uvjetima. U konačnici to bi efektivno zbog zemljopisnog ograničenja onemogućilo nuđenje promocija alternativnim operatorima što bi izravno negativno utjecalo na ravnopravnu tržišnu utakmicu.

Usput, postavlja se pitanje kako bi tehnički HT operatoru korisniku komunicirao na kojim područjima je promocija primjenjiva, odnosno za kojeg je točno korisnika primjenjiva, i s obzirom na naplatu u veleprodajnim računima koja bi trebala biti odgovarajuća, a koju operator korisnik ne bi mogao provjeriti.

I iz tog razloga je važno da se informacija o primjeni područja eventualne olakšane regulacije i prethodno i naknadno daje na razini pojedinačnog korisnika, odnosno da se tip korisnika (novi, postojeći, područje, primjena promocije) komunicira pravovremeno, dovoljno unaprijed.

### III) Određivanje cijena na komercijalnoj osnovi

Vezano za prijedlog da u područjima tipa 2 HT može odrediti cijene veleprodajnog širokopolasnog pristupa internetu na temelju FTTH rješenja na komercijalnoj osnovi, a takve veleprodajne cijene HT može primjenjivati dvije godine od početka pružanja usluge na području pokrivanja pojedinog ODF-a, te da cijene moraju biti objavljene u skladu s obvezom transparentnosti i nediskriminacije, smatramo da se omogućavanjem formiranja cijena na komercijalnoj osnovi za neka područja zapravo ukida mogućnost korištenja veleprodajnih usluga od strane operatora korisnika i da se HT oslobađa obveze regulacije.

#### Vipnet se stoga protivi davanju mogućnosti HT-u da cijene formira na komercijalnoj osnovi.

Naime, ovisno o balansu regulirane i komercijalne cijene Operator korisnik će moguće opet biti onemogućen u formiranju jedinstvene konkurentne maloprodajne ponude na cijelom području RH, dok će mogućnost nuđenja jedinstvene cijene jedino imati HT i zasigurno će je iskoristiti da svoje potencijalne korisnike ne diskriminira po cjenovnoj osnovi, a da visokim komercijalnim cijenama onemogućí Operatora korisnika u formiranju konkurentne jedinstvene cijene na cijelom području RH, pri čemu se ne smije zanemariti i moguć utjecaj davanja „jednakih“ komercijalnih uvjeta povezanom društvu.

Stoga predlažemo da, ukoliko na područjima tipa 2 HT odredi cijene veleprodajnih usluga za pristup FTTH mreži na komercijalnoj osnovi, HT-ova povezana društva ne bi smjela koristiti HT-ove veleprodajne usluge za pristup FTTH mreži na područjima tipa 2, bez obzira na PON ili P2P koncept, iako nam u ovom trenutku nije poznato kako je moguće nad istim vršiti pravovremeni nadzor.

Da li je moguće da se maloprodajne cijene usluga pojedinog operatora razlikuju ovisno o zemljopisnom području, te ima li Operator korisnik mogućnost pregovaranja o komercijalnim cijenama, ostavljamo kao nova otvorena pitanja.

### C) Postojeći veleprodajni i povezani maloprodajni procesi

Nakon komentara na novopredložene regulatorne koncepte želimo se osvrnuti i na postojeću problematiku veleprodajnih usluga koja i dalje u praktičnoj primjeni nije riješena, a u prvom redu na proceduralno administrativna pitanja koja u bitnome utječu na realizaciju i odvijanje veleprodajnih procesa i aktivacije usluga.

Tu problematiku neophodno je obuhvatiti prvim slijedećim izmjenama i dopunama Standardnih ponuda HT-a.

Uz postojeće regulatorne mjere i modele regulacije, prema našim iskustvima u stvarnom radu, i postojeći procesi su već sada dovoljno otegotni i kompleksni te nepredvidljivi i nestabilni, zbog čega izazivaju poteškoće u operativnom radu, a teško nam je zamisliti da bi podizanje kompleksnosti i/ili zemljopisno – tehnološke podjele regulatornih mjera, cijena i obveza pojedinih operatora, moglo donijeti bilo što drugo osim još većeg operativnog opterećenja u administrativne veleprodajne proces između operatora, pa samim time i u maloprodajne procese i odnose prema krajnjem korisniku na strani operatora korisnika.



Ukoliko bi se zaista htjelo uvesti neke nove kompleksne modele regulacije, onda njih treba promotriti iz perspektive odvijanja međuoperatorskih i maloprodajnih korisničkih procesa, te nakon što se uspostave preduvjeti za efikasno odvijanje tih procesa, konačno potvrditi i takve regulatorne modele.

U suprotnom dolazimo do situacije da su regulatorne mjere toliko kompleksne da postaju same sebi svrha, i da se u praksi ne mogu koristiti ili se tumače na načine koji onemogućavaju normalno funkcioniranje procesa u interesu krajnjeg korisnika, što bi prema našem mišljenju trebao biti pravi i jedini cilj regulacije, tj. da se povećá izbor za korisnika i da se unaprijedi korisničko iskustvo.

Vipnet smatra da svako novo redefiniranje veleprodajnih i maloprodajnih procesa ide na uštrb potencijala operatora korisnika da konkuriraju dominantnom operatoru, te da je iz tog razloga dodatna otegotna okolnost u nuđenju usluga koja na kraju ne dovodi do jačanja, nego slabljenja tržišnog natjecanja.

**U tom smislu dostavljamo naša ostala zapažanja i prijedloge za regulaciju procesa koji su se pokazali potrebiti i nužni za operativnu provedbu:**

I) **Za sve vrste veleprodajnih zahtjeva (posebno zahtjeva za promjene na aktivnim uslugama, privremena isključenja/uključenja usluga, promjene PVC IPTV kanala između HD i SD, i sl.) trebaju biti definirani rokovi realizacije, kako bi se moglo komunicirati korisniku koji je vremenski okvir realizacije, pratiti tijek realizacije i u slučaju kašnjenja obračunavati penale za kašnjenja u realizaciji.**

II) **Naknade za zakašnjenja u realizaciji i otklonu smetnji ne smiju se računati obzirom na mjesečne naknade (koje bitno variraju npr. za VoIP PVC pa do paketa npr. 20 Mbit/Flat) nego s obzirom na fiksni iznos (npr. 150kn) jer sa strane operatora svaka realizacija je jednako važna i naknada ovisna o mjesečnoj naknadi nije u većini slučajeva proporcionalna pogodnostima koji se daju korisnicima zbog nastanka kašnjenja.**

Smatramo da HT treba biti obvezan na mjesečnoj osnovi operatorima korisnicima dostavljati specifikaciju zakašnjenja temeljem koje se izvršava obračun naknada za kašnjenja, pri čemu je posebno važno regulirati način izrade specifikacija i izvješća o zakašnjenjima koja prelaze iz jednog kalendarskog mjeseca (obračunskog razdoblja) u drugi.

III) **Dostava obavijesti o promocijama pisanim putem**

S obzirom na prijedloge vezano za obavještavanje operatora korisnika o promotivnim akcijama, smatramo obveznim odrediti da se za svaku akciju HT-a, obavještava operatora korisnika o svakoj pojedinoj promociji posebnom pisanom obavijesti koja uključuje rokove trajanja, veleprodajne cijene i druge uvjete promocije, i to na dedicerani kontakt iz ugovora. Iskustva nam pokazuju da su takve obavijesti dostavljene elektroničkom poštom dvojbene i nepotpune.

IV) **Dostava papirnate forme kroz B2B sučelje**

Smatramo da je dostava skeniranog obrasca uz B2B poruku nepotrebna jer ona generira dodatno operativno opterećenje (obrazac je čak na 5 stranica A4 formata). Kao zamjensko rješenje može se otvoriti B2B tekst polje s opisom zahtijevane akcije, a sigurnost komunikacije i autentifikacija pošiljatelja zahtjeva zagarantirana je putem digitalnog certifikata kojeg svaki operator posjeduje za korištenje B2B kanala, pa smatramo da slanje papirnatoг obrasca zaista nije potrebno.

#### V) Rješavanje eskalacija

Velik broj poteškoća u realizaciji usluga i kašnjenja odnosi se na nemogućnost pravovremene i izravne komunikacije sa HT-ovim osobljem koje je direktno uključeno u realizaciju veleprodajnih usluga, te se mnogo vremena troši na dobivanje povratnih informacija dok korisnik i dalje nema adekvatnu uslugu. U mnogim slučajevima kontakt je neizbježan i smatramo da je zato **u odredbe Standardne ponude potrebno ugraditi SLA vrijeme odgovora za dedisirane email i telefonske kontakte za probleme u realizaciji veleprodajnih usluga.**

S obzirom na postojanje kanala za prijavu smetnji, smatramo da **velik broj poteškoća mora i može biti riješen izvan procesa prijave smetnji putem posebnog kanala za eskalacije, i u kraćem vremenu od vremena koje je predviđeno za rješavanje smetnji** (2 radna dana). O tim prijavama HT bi trebao voditi odvojenu evidenciju i pokazatelje vremena odgovora.

Uz navedeno, vezano je i postojanje procedure iz članka 8.1. stavak 6. Standardne ponude (s vremenom odgovora od 2 sata) koja i dalje nije funkcionalna, i ne može se koristiti kao formalno oruđe za rješavanje poteškoća u realizaciji usluga.

Smatramo da se mora osigurati da spomenuta procedura zaživi i da se na nju operatori korisnici mogu osloniti.

#### VI) B2B sučelje i alternativni kanal za razmjenu zahtjeva

S obzirom da se B2B pokazao kao uzročnik većeg broja problema u komunikaciji i u određenoj mjeri je nestabilan, odnosno dešava se njegov ispad, te iz razloga što operatori korisnici međusobno nemaju razvijene B2B komunikacijske kanale, predlažemo da HAKOM razmotri da se komunikaciju vrši centralno kroz neki sustav HAKOM-a poput CABP za proceduru prenosivosti brojeva.

Na B2B sučelju dešavaju se stalne promjene i uvode se dodatne funkcionalnosti te je sustav istovremeno i u razvoju i u produkciji što otežava komunikaciju i razmjenu poruka.

Izmjene na B2B svakako trebaju biti otvorene i podložne izmjenama, no neke nužne funkcionalnosti još nisu dostupne (na primjer „Storno“ funkcija za operatora korisnika ne postoji, oznaka novi/postojeći korisnik, jedinstveni složeni zahtjev i sl.).

Zbog navedenog smatramo da bi komunikacija zahtjeva u budućnosti preko HAKOM-a, na sličan način kao se odvija i za prenosivost broja, u bitnome pospješila komunikaciju između svih operatora i unaprijedila vremena realizacije zahtjeva, a sam HAKOM bi imao direktan uvid u KPI-jeve i odvijanje procedura.

#### VII) Migracija ULL korisnika na veleprodajni širokopojasni pristup

**Migracija pojedinačnog korisnika sa ULL veleprodajne usluge na veleprodajni širokopojasni pristup, zbog postupka prijenosa broja i dalje nije moguća u jednom koraku kada se radi o prijenosu broja na HT zbog korištenja BSA usluge.** Smatramo da bi trebalo omogućiti takvu migraciju na način da se temeljem složenog zahtjeva takva migracija realizira u jednom koraku, slanjem složenog zahtjeva, u korist krajnjeg korisnika.



Također, izmjenama Standardnih ponuda HT-a po pitanju obveza osiguravanja migracija između veleprodajnih usluga, neophodno je i ključno osigurati da **krajnji korisnik ne snosi neopravdane i visoke troškove** (konkretan primjer: prelazak s ULL na Bitstream uslugu, pri čemu krajnji korisnik mora dati zahtjev za prijenos broja u HT-u, te pri tom uplatiti i iznimno visoku jednokratnu naknadu za novi priključak u HT mreži, a koja predstavlja značajnu prepreku krajnjem korisniku pri slobodnom odabiru i promjeni operatora).

#### VIII) **Razmjena podataka između operatora korisnika**

Budući da ne postoje B2B kanali komunikacije između operatora korisnika, primjenjuje se e-mail kanal za razmjenu informacija i dokumentacije, no takvi procesi nisu posebno regulirani i postoji realna potreba da se uspostave na kvalitetniji način, posebno u pogledu označavanja podataka na izjavama o namjeri raskida ugovora, pravovremenosti njihovog dostavljanja i razmjenjivanju korisničkih oznaka HT-a (npr. ID usluge) koje bi bitno pomogle kod realizacije usluga i smanjile broj operativnih poteškoća.

#### IX) **Rokovi realizacije usluge**

Postojećom procedurom uređeno je odvijanje realizacije usluge u dva koraka, tako da se prvo odrađuje razmjena izjave kojom korisnik potvrđuje namjeru raskida postojećih usluga, a nakon pribavljanja odgovarajuće izjave, vrši se slanje zahtjeva HT-u za aktivaciju veleprodajne usluge.

Kada se sagledava proces od inicijalnog kontakta korisnika (npr. dolaskom na prodajno mjesto) do same realizacije usluge, s obzirom na propisane rokove (izjava 2-10 radnih dana, zahtjev 5-15 radnih dana, te vrijeme obrade zahtjeva kod operatora korisnika i dostave opreme) dolazimo da bi očekivano vrijeme realizacije koje bi se trebalo komunicirati korisniku bilo **i do 5 tjedana**, što zaista držimo neprihvatljivo dugačkim periodom, izrazito negativnog utjecaja na ravnopravnu tržišnu utakmicu, u kojem najveće kašnjenje unosi procedura oko ovjere izjave korisnika od strane postojećeg operatora.

**Smatramo da je u interesu velike većine korisnika koji zatraže usluge alternativnih operatora, skraćenje roka u kojem će te usluge biti aktivirane, pa bi stoga trebalo skratiti rok u kojem se vrši ovjera izjave na maksimalno 2+3 (u slučaju ugovorne obveze) radna dana**, čime bi se ukupno trajanje postupka u velikom broju slučajeva skratilo za tjedan dana.

---

S obzirom da ova kompleksna tema ima izuzetno značajan utjecaj na poslovanje Operatora korisnika, izravan utjecaj na tržišnu utakmicu i određivanje smjera daljnjeg razvitka u budućnosti, značajan utjecaj na nacionalni BDP, razinu investicija od strane industrije i gospodarstvo RH u cjelini, smatramo da je poželjno, prije donošenja konačnih odluka, održati i **zajednički sastanak predstavnika industrije s predstavnicima HAKOM-a** u cilju postizanja razumijevanja prikazanih argumenata i činjenica.

Nadamo se da će HAKOM uvažiti naše komentare i provesti promjene u predloženim regulatornim mjerama, u interesu korisnika usluga i tržišta elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.