

Zagreb, 02. prosinca 2013.

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**  
**Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9**  
**HR-10 110 ZAGREB**

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge izmjena prijedloga odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

U prvome redu Vipnet ističe da u potpunosti podržava inicijativu HAKOM-a u cilju izmjena standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije.

S obzirom na prijedlog Odluke, u smislu konačnog definiranja svih potrebnim procedura, njihovog povezivanja sa drugim veleprodajnim procedurama i omogućivanja praćenja svih zahtjeva koji se šalju u HT, i po potrebi penalizacije za nepravovremenu realizaciju, predlažemo sljedeće dodatne odredbe ugraditi u prijedlog odluke:

### **1. Definirati rokove realizacije za sve vrste WLR zahtjeva**

Činjenica je da danas ne postoje definirani rokovi realizacije pojedinih promjena na aktiviranim veleprodajnim uslugama, a koje su za krajnjeg korisnika i konkurentnost operatora korisnika od bitnog značaja.

Kao što smo već do sada u prethodnim javnim raspravama i javnim pozivima predlagali, ovom prilikom ponavljamo naš prijedlog:

- WLR promjene (osim preseljenja priključka) - 1 radni dan
- WLR preseljenje priključka - 20 radnih dana
- Migracija ULL → WLR ili WLR+Bitstream - 15 radnih dana
- Deaktivacija WLR, CPS, bitstream ili PVC-ova - 1 radni dan

### **2. Omogućiti da operator korisnik može ugovoriti novu liniju za aktivaciju WLR uslugu**

Trenutno operator korisnik može aktivirati CPS/WLR uslugu samo na priključku koji je aktivan u HT mreži, ali istovremeno preko NakedBSA ponude, ili ULL-a, operator korisnik može ugovoriti realizaciju nove parice.

S obzirom da je HT obavezan omogućiti migraciju NakedBSA/ULL na WLR uslugu, izvjesno je da će CPS/WLR veleprodajnu uslugu biti moguće realizirati na novoj parici, nakon realizacije NakedBSA/ULL zahtjeva.

Radi svega navedenog Vipnet smatra da ne postoje razumne i stvarne prepreke da se unutar Standardne ponude uvede obveza HT-u da omogući realizaciju CPS/WLR usluge na parici koja nije aktivna, ukoliko za njenu realizaciju postoje tehničke mogućnosti, kako bi se procedura koja je moguća u dva koraka mogla provesti u jednom koraku.

### 3. Aktivacija/deaktivacija dodatnih WLR usluga

O ovoj temi Vipnet je također iznosio komentare u prethodnim javnim raspravama i javnim pozivima pa ga ovom prilikom ponavljamo, a s obzirom na stvarnu potražnju za takvim uslugama od strane krajnjih korisnika:

S obzirom da je na B2B kanalu komunikacije dozvoljeno da se prilikom aktivacije CPS/WLR usluge istovremeno sa zahtjevom podnese i zahtjev za deaktivaciju/aktivaciju dodatnih usluga, a da je propisano kako se usluge koje su aktivne kod HT-a prenose na novog operatora, a u cilju da se dodatne WLR usluge reguliraju od strane novog operatora, molimo da HAKOM jasnije potvrdi obvezu HT-a da prilikom aktivacije WLR usluge, operator korisnik može zatražiti i deaktivaciju ili aktivaciju jedne, više ili svih dodatnih usluga, na način da se zahtjev može podnijeti istovremeno, i da se prvo realizira dio zahtjeva koji se odnosi na deaktivaciju, a nakon toga dio zahtjeva koji se odnosi na aktivaciju, kako se ne bi desilo da iako postoji zahtjev za aktivaciju usluge, on bude prebrisan zahtjevom za deaktivacijom u kojem su sadržane sve dodatne usluge.

Ovaj prijedlog je izravno povezan s ciljem smanjenja prigovora krajnjih korisnika i njihovog nezadovoljstva.

Na taj način osigurala bi se potpuna kontrola novog operatora nad dodatnim uslugama koje bi bile aktivirane sukladno iskazanoj potrebi korisnika na zahtjevu za sklapanje pretplatničkog odnosa kod novog operatora.

**Izvadak iz B2B specifikacije: Popis parametara koji su dozvoljeni za slanje uz WLR zahtjev**

#### 2.5.2. WLCA –WLR CPS aktivacija

<i>Naziv</i>	<i>opis</i>	<i>Duljina</i>	<i>Format - kontrola</i>	<i>Obavezan ?</i>
nazpr	Naziv pretplatnika	239	String	TRUE
telbr	Glavni telefonski broj pretplatnika		Number	TRUE
dtmzp	Datum zaprimanja zahtjeva od operatora, DD.MM.YYYY		Date	TRUE
<b>aktiv</b>	<b>Aktivacija dodatne usluge</b>	<b>239</b>	<b>String</b>	<b>FALSE</b>
<b>deaktiv</b>	<b>Deaktivacija dodatne usluge</b>	<b>239</b>	<b>String</b>	<b>FALSE</b>

---

Zaključno, a što smo već i ranije spominjali u našim očitovanjima na javnim raspravama, težnja Vipneta je da zajednički cilj svih operatora, HAKOM-a i korisnika bude administrativna procedura koja bi se odvijala elektroničkim putem, bazirana na razumijevanju i povjerenju operatora te operatora i krajnjeg korisnika, u kojoj bi se napustila sadašnja nepotrebna administracija i rasteretili operativni procesi napuštanjem popratne dokumentacije, u kojoj bi se skratili rokovi i koja bi bila orijentirana prema realizaciji usluga krajnjem korisniku a ne prema zaštiti od zlouporaba i neželjenih situacija u kojima se neki korisnici mogu naći. Dodatne procedure mogu negativno utjecati na realizaciju usluga za većinu krajnjih korisnika kod kojih bi, da su procedure jednostavnije i vremenski kraće, usluge mogle biti realizirane u bitno kraćem vremenu.

Srdačan pozdrav,

**VIPnet d.o.o.**