

Zagreb, 25. travnja 2014.

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

**PREDMET: 2. krug javne rasprave - Određivanje naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare unutar 2. kruga javne rasprave vezano na prijedloge izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. (HT) za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Same iznose predloženih naknada nismo u mogućnosti provjeravati ili ocjenjivati njihovu utemeljenost, s obzirom da objektivno i sasvim razumno nismo ni bili u mogućnosti imati uvid u troškovne modele. I dalje izražavamo naše uvjerenje da je HAKOM ispravno i objektivno uočio i uvažio sve stvarne i opravdane troškove u HT mreži koji nastaju pružanjem predmetnih veleprodajnih usluga, te formirao predložene iznose naknada koje omogućavaju povrat ukupnih troškova.

S obzirom na promjene modela naplate iz točaka 2) i 3) Prijedloga za javnu raspravu – 2. krug od 25. ožujka 2014.godine, nemamo dodatnih komentara te **podržavamo prijedloge HAKOM-a.**

Sukladno uputi HAKOM-a, ovim komentarima ne obuhvaćamo naše komentare već dostavljene u sklopu 1. kruga predmetne javne rasprave od 11. prosinca 2014. godine u kojima smo istaknuli potporu prijedlogu HAKOM-a za **definiranjem dodatnih SLA razina koja omogućuju kraća vremena otklona kvara/smetnji za svaki pojedinačni pristup, te dodatno zamolili da se u konačnu odluku uvedu odredbe o načinu mjerenja korištenje kapaciteta na točki preuzimanja prometa.**

Mogućnost sudjelovanja u drugom krugu javne rasprave željeli bi smo iskoristiti za osvrt na komentare HT-a iz prvog kruga javne rasprave. Pozivamo HAKOM da naše komentare uzme u razmatranje kod donošenja konačne odluke o izmjenama Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

**a) U točki 1. očitovanja HT-a vezano za prijedlog uvođenja posebnih jednokratnih naknada**

Smatramo da se naplata bilo kakvih aktivnosti ili stavki koje operator korisnik nije u mogućnosti tehnički ili administrativno provjeriti na svojoj strani, da li su zaista izvršene ili ne, treba izbjeći. Operatoru korisniku trebalo bi osigurati da može provjeriti i potvrditi specifikacije računa koje dostavlja HT, što na primjeru aktivnosti s alternativnom paricom nije moguće. Ako zaista postoje troškovi za posebna rješenja, što može utvrditi jedino HAKOM isti trebaju biti uključeni s određenim težinskim faktorom u srodne provjerljive stavke na računu.

**b) U točki 4. očitovanja HT-a vezano za procedure otklona smetnji**

Smatramo da je ključno komentare HT-a promotriti iz perspektive je li u dosadašnjem razdoblju od strane operatora korisnika bilo zahtjeva za pregovaranjem oko ugovaranja dodatnih SLA razina. Želimo napomenuti da je Vipnet pokušao ugovoriti dodatne SLA razine s HT-om, međutim pregovori nisu uspješno okončani zbog prevelikih razlika u početnim pozicijama.

S time u vezi zaključak HT-a kako činjenica da HT niti sa jednim operatorom korisnikom s kojim ima potpisan Ugovor o veleprodajnom širokopojasnom pristupu nije do sada potpisao bolje SLA uvjete, a što predstavlja razlog više da predložena obveza nije niti razmjerna niti opravdana, u potpunosti odbacujemo jer je **iz našeg primjera razvidno da se na tržištu ne mogu sklopiti posebni ugovori o dodatnim SLA razinama, a to je opravdan razlog da se obveza davanja dodatnih SLA razina propiše unutar Standardne ponude.**

HT također navodi da otklon smetnji unutar roka 48 sati nije moguć, što ne možemo prihvatiti, posebno u svjetlu nedavnih promjena procedura za otklon smetnji koje omogućuju da HT rješavanje smetnji u određenim situacijama stavi u status odgode.

U pogledu rješavanja smetnji, upućujemo HAKOM i na postojanje problema nemogućnosti prijave smetnji za zahtjeve koji su u postupku realizacije, gdje se **dešava prekid usluge prije nego je veleprodajni zahtjev realiziran, te se smetnja odbija s objašnjenjem da zatražena usluga nije aktivna.** Smatramo da je potrebno osigurati mogućnost prijave smetnji i kod korisnika kojima usluga nije aktivna a došlo je do prekida, kako bi se izbjeglo da se korisnici upućuju na HT radi rješavanja smetnje. Pri tom se korisnicima nanosi izravna i nepopravljiva šteta.

**c) U točki „DODATNI PRIJEDLOZI IZMJENA“ vezano za uvođenje naknade za administrativnu obradu zahtjeva**

Smatramo da **dodatnu naknadu nije opravdano uvoditi** jer se inicijalna obrada zahtjeva vrši automatizirano putem sustava, a dostavljanje posebne dokumentacije uz zahtjeve (osim jedinstvene Izjave koja je prethodno odobrena) je napušteno. Prilikom dostavljanja elektroničkih zahtjeva definirani su obvezni podaci/parametri koji se razmjenjuju tako da je mogućnost za izostanak potrebnih dokumenata svedena na minimum.

Ne možemo prihvatiti ni komentare HT-a da operatori korisnici mogu manipulirati s brojem zahtjeva, i da im HT obavlja kontrolu, jer smatramo da je svakom operatoru korisniku u interesu da u startu podnese ispravan zahtjev kako bi isti što prije bio obrađen. Svako ispravljanje zahtjeva je dodatni operativni zahvat na strani operatora korisnika, jer razlozi odbijanja zahtjeva mogu biti neprecizno opisani, pa ih treba dodatno istraživati.

Srdačan pozdrav,  
VIPnet d.o.o.