

Zagreb, 17. travnja 2015.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Analiza tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge u javne rasprave o analizi tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište kojom se određuju nove regulatorne obveze na mjerodavnom tržištu za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

Vipnet podržava Prijedlog odluke i dokument analize tržišta, kojima se određuju nove regulatorne obveze na mjerodavnom tržištu za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa i posljedično, izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekomu d.d. za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa.

Međutim, nalazimo i nužnost nadogradnje i nadopune, te preciziranja regulatornih obveza i samih odredbi Standardne ponude HT-a, posebice s aspekta detektiranih prijetnji tržišnoj utakmici i pojava koje negativno utječu na operatore korisnike i same krajnje korisnike usluga.

U smislu pojednostavljivanja i preciziranja procedure s pozicije krajnjeg korisnika i omogućavanja veće mogućnosti izbora, a sukladno našim iskustvima u primjeni dosadašnjih postupaka aktivacija korisnika, rješavanja prigovora i odnosa s veleprodajnim operatorom temeljem bakrene parice, predlažemo sljedeće izmjene koje je po našem čvrstom mišljenju neophodno ugraditi u postojeći tekst dokumenta analize tržišta na osnovu kojih bi se promijenile postojeće procedure iz važeće Standardne ponude, kako slijedi u nastavku dokumenta.

Nadamo se da će ovi komentari Vipneta biti prihvaćeni i da će pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku stvoriti preduvjete i osigurati neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Sadržaj:

1	Ukidanje ograničenja dostupne maksimalne brzine iz standardne ponude maksimalnom brzinom HT maloprodajne usluge.....	3
2	Ugradnja obveze aktivacije usluge kada postoji slobodna parica na izvodu koji je u krugu do 300 metara od objekta/korisnika koji treba priključiti	4
3	Smanjenje broja odbijenih zahtjeva.....	5
4	Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenoj brzini veleprodajne širokopojasne usluge	6
4.1	Informacija o dostupnosti po adresi priključenja za ADSL/VDSL tehnologiju i o brzini u uzlaznom smjeru	6
4.2	Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenim brzinama veleprodajne širokopojasne usluge po „ID usluge“.....	7
5	Odredbe i procedure o naknadama za nepravovremenost i neispravnost realizacije	8
5.1	Uvođenje naknade za neispravno aktivirane zahtjeve	8
5.2	Određivanje naknade za sve vrste zahtjeva.....	9
5.3	Naknada za neodgovarajuću kakvoću aktivirane usluge	10
5.4	Naknada za nepravovremenu dostavu informacije o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge	10
6	Revizija KPI parametara u izvještaju HT-a.....	11
7	Općeniti KPI parametri koji bi se trebali pratiti za pružanje veleprodajnih usluga.....	12
8	Izmjene procedure otklona kvara.....	13
8.1	Korištenje mogućnosti za „zaustavljanje“ protoka vremena za otklon smetnji zbog nedostupnosti korisnika na lokaciji kvara (parkiranje)	13
8.2	Osvježavanje informacija u postupku otklona kvarova.....	14
8.3	Revizija postojećeg šifrnika za opis uzroka i opisa kvara	14
8.4	Obveza korištenja parametra opis izvršenog posla „opizvp“	15
8.5	Obveza dostavljanja priloga s mjerenjima u jedinstvenom parametarskom B2B formatu	15
8.6	Ograničavanje mogućnosti naplate neosnovane prijave kvara ako mjerenja nisu dostavljena u .pdf formatu	16
8.7	Mogućnost storniranja zahtjeva u postupku otklona kvara uvede.....	16
8.8	Uvođenje završnog statusa HT-a u postupku otklona kvara ako je isteklo 24 sata od rješenja smetnje i operator nije ni potvrdio ni odbio rješenje smetnje	17
8.9	Dodavanje informacije o GUID parametru prethodno prijavljene smetnje kod odbijanja primitka zahtjeva za otklon kvara s razlogom „Ista smetnja je već prijavljena“	17
9	Dostupnost veleprodajne usluge kod korisnika HT-a koji su privremeno isključeni.....	17
10	Migracija sa usluge najma korisničke linije na veleprodajni širokopojasni pristup.....	18
11	Datumi primjene pojedinih obveza	19

1 Ukidanje ograničenja dostupne maksimalne brzine iz standardne ponude maksimalnom brzinom HT maloprodajne usluge

Predlažemo ukidanje odredbe članka 2. stavak 5. standardne ponude koja glasi:

„(5) Brzine veleprodajnog širokopojasnog pristupa mogu biti iste ili različite od HT-ovih, ali ne mogu biti veće od maksimalne brzine koju nudi HT u sklopu svojih maloprodajnih usluga širokopojasnog pristupa.“

Obrazloženje:

Smatramo da je ograničavanje operatora korisnika u pogledu brzine koju u svojoj maloprodaji nudi HT nepotrebno i neutemeljeno, jer se time ograničava ravnopravna tržišna utakmica, posebice iz razloga pojave nove prijetnje tržišnoj utakmici, u kojoj HT vlastitom maloprodajnom ponudom ograničava maksimalne brzine putem bitstreama do 40 Mbps, a istovremeno putem povezanih društava, posebice Iskon Interneta, pruža usluge putem iste VDSL2 tehnologije do brzina od 50 Mbps preko usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji.

Nedozvoljiva je diskriminacija i ograničavanje ravnopravne tržišne utakmice s aspekta dviju veleprodajnih ponuda HT-a, posebice ukoliko HT putem povezanog društva koristi takva „umjetna“ ograničenja za ograničavanje tržišnog nastupa svojim stvarnim tržišnim takmacima, u okolnostima kada je HT izrazito dominantan na tržištu fiksnog broadbanda i kada je tržišni udio *incumbenta* u RH uvjerljivo najviši u uspoređi s drugim zemljama članicama EU.

Dodatno, za takvo ograničenje nema podloge u modelu veleprodajnih naknada koje više ne ovise o brzini dodijeljenoj krajnjem korisniku.

Stoga je potrebno ukinuti predmetno ograničenje i navesti isključivo tehnička ograničenja pojedine prijenosne tehnologije, a posebno za VDSL2.

S obzirom da veleprodajni model naplate naknada više nije uvjetovan brzinama koje HT nudi u vlastitoj maloprodaji, smatramo da nije opravdano zadržati grubu podjelu internetskih brzina koje operator korisnik može zatražiti od HT-a (npr. 4Mbit, 10Mbit, 20Mbit, 30Mbit, 40Mbit) već smatramo da operator korisnik treba imati pravo da brzinu zatraži u manjim koracima, kako bi se krajnjem korisniku isporučila maksimalno moguća brzina i omogućila diferencijacija maloprodajnih tarifa i ponuda operatora korisnika od maloprodajnih tarifa HT-a, na razinu usporedivu s operatorima korisnicima usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, a kako je već i dogovoreno na sastancima operatora i HAKOM-a vezano za uvođenje dodatnih profila između brzina 4Mbit/s i 20 Mbit/s. S time u vezi smatramo potrebnim izmijeniti fusnotu na str 64. standardne ponude koja sada glasi:

„1 Dostupne brzine ADSL/VDSL pristupa su: 512/256kbit/s, 1024/256kbit/s, 2048/256kbit/s, 3072/256kbit/s, 4096/512kbit/s, 6144/512kbit/s, 8192/512kbit/s, 10240/640kbit/s, 10240/1024kbit/s, 14336/1024kbit/s, 16384/1024kbit/s, 20480/768kbit/s, 20480/1024kbit/s. Dostupne brzine VDSL pristupa su i 20/2Mbit/s, 25/2Mbit/s, 30/5Mbit/s, 35/5Mbit/s, i 40/6Mbit/s. HT je obvezan omogućiti operatoru korisniku ugovaranje proizvoljnih brzina za VDSL pristup na silaznim brzinama većim od 40Mbit/s u koracima od 5Mbit/s do maksimalne brzine VDSL2 tehnologije.“

2 Ugradnja obveze aktivacije usluge kada postoji slobodna parica na izvodu koji je u krugu do 300 metara od objekta/korisnika koji treba priključiti

Obrazloženje:

Smatramo da je na predmetnom mjerodavnom tržištu neophodno proširiti obvezu pristupa na način kako se ona trenutno primjenjuje kod veleprodajne usluge izdvajanja lokalne petlje, i time otклонiti još jedan primjer diskriminatornih uvjeta za operatore dvije veleprodajne usluge HT-a, a koje su definitivno na uštrb krajnjih korisnika i ravnopravne tržišne utakmice.

Činjenica je da broj zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji se ne odnose na postojeću aktivnu paricu raste, odnosno sve je više zahtjeva koji se podnose za realizaciju na neaktivnoj parici, a koji se odbijaju s razlogom nepostojeće veze lokacije na kojoj je zatražena usluga i pristupne mreže HT-a.

Udio odbijenih zahtjeva s razlogom „Nema tehničke mogućnosti; Nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže“ kreće se na razini 35% od svih odbijenih zahtjeva za naked bitstream, i predstavlja novu veliku prijetnju tržišnoj utakmici.

Da bi se spriječilo odbijanje takvih zahtjeva za korisnike kojima HT svakako može i nudi pružiti vlastitu širokopojasnu uslugu (bez posebne naknade u slučaju ugovaranja ugovorne obveze 24 mjeseca), a istovremeno ne želi i ne mora pružiti uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa operatoru korisniku za istog korisnika, nalazimo izravnim ograničavanjem tržišne utakmice.

Stoga smatramo da je nužno dopuniti obvezu HT-u na način da je obvezan ponuditi realizaciju usluge ako se u krugu 300m od lokacije priključenja nalazi izvod sa slobodnom paricom, na način kako je ista obveza trenutno propisana u točki 27.16 Standardne ponude HT-a za uslugu izdvajanja lokalne petlje, konkretno slijedećim tekstom:

„Ukoliko je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parice više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti) ili se radi o zračnoj udaljenosti manjoj od 100 m, za koju je potrebno poduzeti određene građevinske radove te ishоđenje potrebnih dozvola/suglasnosti, HT je obvezan na zahtjev za veleprodajnim širokopojasnim pristupom Operatora korisnika Standardne ponude u roku od 5 radnih dana od primitka zahtjeva, a nakon provjere stanja na terenu, dostaviti odgovor Operatoru korisniku Standardne ponude o mogućnosti realizacije zahtjeva uz napomenu "potrebna izgradnja do 300m".“

Time bi osigurali poštivanja načela nediskriminacije HT veleprodajnog dijela prema HT maloprodaji i operatorima korisnicima usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

3 Smanjenje broja odbijenih zahtjeva

Radi jasnijeg prikaza prilažemo statistiku odbijenih zahtjeva za „*naked bitstream*“ uslugu iz koje je uočljivo posebno visok postotak odbijanja zahtjeva zbog nepostojeće veze krajnjeg korisnika i pristupne mreže HT-a kako je opisano u prethodnoj točki.

Tablica: Pregled razloga odbijanja zahtjeva za „*naked bitstream*“

Razlozi odbijanja zahtjeva za „ <i>naked bitstream</i> “ u razdoblju 2-4/2015	Udio / %
Nema tehničke mogućnosti; Nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže	35%
Ostalo	17%
Netočna adresa instalacije	10%
Nema tehničke mogućnosti (T-Com zauzeće, Sekundarna oprema, Nije pronađen niti jedan DSLAM sa slobodnim kapacitetima, Neodgovarajuća kvaliteta parice)	10%
Maksimalna moguća brzina na parici nije dostatna za realizaciju usluge	7 %

Od dostavljenih razloga ističe se neobjašnjivo visok udio odbijenih zahtjeva bez obrazloženja („Ostalo“) te zahtjeva koji su odbijeni zbog neispravnosti adrese priključenja.

Stajališta smo da razlog odbijanja zahtjeva ne smije biti bez obrazloženja niti naveden pod „Ostalo“.

Vezano za adresu priključenja, u standardnoj ponudi postoji sljedeća odredba:

„4.3. Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge

(2) Neovisno o ispunjenju uvjeta iz poglavlja 4.1. i 4.2., HT je ovlašten odbiti aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa ili prekinuti pružanje usluge Operatoru korisniku:

- ako je pogrešna ili nepoznata adresa priključenja (kod aktivacije veleprodajne usluge za novog korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem operatora korisnika ili kod preseljenja u odnosu na korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika);“

Smatramo da je broj odbijenih zahtjeva zbog neispravne adrese upućuje na neusklađenost između maloprodaje operatora i podataka s kojima raspolaže veleprodaja HT-a, posebno za usluge „*naked bitsream*“ i ULL, za koje ne postoji obveza dojavljivanja promjene adrese HT-u, a moguće i zbog promjena adresa na terenu koje HT veleprodaja ne bilježi. Također nije jasno prema kojim kriterijima HT provjerava pogrešnu ili nepoznatu adresu. Smatramo da bi bilo ispravno da i operatori korisnici imaju pristup šifrniku adresa s kojima raspolaže HT veleprodaja kako bi mogli unaprijed provjeriti ispravnost adrese koju navode u svom zahtjevu, odnosno da HT osigura provjeru ispravnosti adrese u okviru pretrage dostupnosti usluge po adresi što ćemo detaljnije obrazložiti u nastavku ovih komentara.

Zbog visokog udjela odbijenih zahtjeva radi podatka o adresama, smatramo da HT, dok se ne utvrdi stvaran razlog odbijanja zahtjeva i pročisti baza podataka, ne bi smio odbijati zahtjeve ako putem B2B dostavljena adresa ne odgovara adresi zabilježenoj na strani HT veleprodaje, ako su istovremeno dostavljeni drugi podaci putem kojih je moguća jednoznačna identifikacija priključka (telefonski broj ili ID usluge).

Dodatno kao mjere za smanjenje udjela odbijenih zahtjeva predlažemo da se u odredbe standardne ponude ugradi sljedeći tekst kao mjera za povećanje transparentnosti u postupku ocjene tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva:

„U postupku provjere tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva HT je dužan poštivati sljedeće:

- a) HT-u je zabranjeno kao razlog odbijanja zahtjeva koristiti „Ostalo“, odnosno HT je dužan osigurati jasan uzrok odbijanja zahtjeva;*
- b) Nakon što je HT izvršio terensku provjeru mogućnosti realizacije usluge, HT je obvezan operatoru korisniku dostaviti detaljan opis provedenih aktivnosti koje su prethodile odbijanju konkretnog zahtjeva;*
- c) HT je obvezan operatoru korisniku osigurati pristup svojem šifrniku s adresama koje se koriste za provjeru mogućnosti realizacije usluge, tehnologije i brzine po adresi priključne točke.“*

4 Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenoj brzini veleprodajne širokopojasne usluge

4.1 Informacija o dostupnosti po adresi priključenja za ADSL/VDSL tehnologiju i o brzini u uzlaznom smjeru

Obrazloženje:

Odlukom HAKOM-a KLASA: UP/I-344-01/14-05/09, URBROJ: 376-11-14-12, od 24. veljače 2015. godine, određeno je:

„Također, Operator korisnik ima mogućnost unosom podataka grad, ulica i kućni broj provjeriti postoji li na toj adresi FTTH dostupnost.“

Smatramo da je neophodno ukloniti i ovaj slučaj nedopuštenih diskriminirajućih uvjeta između operatora korisnika, odnosno istovjetnu odredbu potrebno je primijeniti i na mogućnost provjere ADSL i VDSL dostupnosti.

Kako smo spomenuli, sve je više zahtjeva koje se podnose za aktivaciju usluge na trenutno neaktivnoj parici (ne postoji telefonski broj niti ID usluge) te je za takve zahtjeve u prodajnom procesu nemoguće provjeriti dostupnost usluge u prodajnom razgovoru s korisnikom, niti je korisnik dovoljno upućen i educiran da bi dao valjane i pouzdane informacije.

Štoviše, nema razloga za postojanje prepreke da se unosom podatka o gradu, ulici i kućnom broju osiguraju podaci o dostupnosti bilo koje od dostupne tri tehnologije, a ne samo FTTH kako je to danas određeno.

Uz podatak o dostupnosti pojedine tehnologije svakako bi bilo potrebno omogućiti i podatak o dostupnoj brzini posebno za ADSL/VDSL a posebno za VDSL i o brzini u uzlaznom smjeru (uplink).

Nesporno je da je HT obvezan dati podatak o mogućnosti tehničke realizacije u roku 3/5 radnih dana nakon što je zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge podnesen, pa s obzirom da smatramo kako je ta provjera automatskog karaktera iz sustava, ne vidimo razlog zašto ista ne bi bila dostupna i prije podnošenja zahtjeva kako bi se mogao kvalitetnije odraditi proces ugovaranja usluge s krajnjim korisnikom.

S time u vezi smatramo da je potrebno dopuniti izvještaj iz tehničke specifikacije B2B sučelja „2.7.1. Tablica parametara za „Provjera ADSL/ VDSL (IPTV) dostupnosti i brzini na parici (32)“ s ulaznim parametrima:

- Naziv naselja;
- Naziv ulice;
- Kućni broj,

te novim izlaznim parametrom:

- Dostupna brzina u UL smjeru.

4.2 Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenim brzinama veleprodajne širokopojasne usluge po „ID usluge“

S obzirom da je u tehničkim specifikacijama B2B sučelja HT već predvidio davanje informacije o dostupnoj brzini putem parametra „ID usluge“, što pozdravljamo, smatramo potrebnim napomenuti da se informacija treba dati i za korisnike realizirane putem „naked bitstream“ i ULL usluga, za koje trenutno nema mogućnosti provjere dostupnosti usluge i brzine, čime se ograničava tržišna utakmica.

Obrazloženje:

Podatak o „ID usluge“ kojeg dodjeljuje HT za uslugu širokopojasnog pristupa ili izdvojene lokalne petlje za operator a korisnika predstavlja jedinstvenu oznaku parice u slučaju kada se telefonska usluga/broj ne nalazi u mreži HT-a.

S obzirom da broj zahtjeva za aktivacijom širokopojasne usluge temeljem podatka „ID usluge“ značajno raste, smatramo da je potrebno omogućiti da HT operatoru korisniku temeljem podatka „ID usluge“ putem B2B sučelja omogući provjeru dostupne tehnologije i brzine. Ovo pitanje je ranije otvoreno zbog problema nedostupnosti bilo kakvih prethodnih podataka za osnovni pristup putem usluge operatora korisnika („naked bitstream“ i ULL usluge).

Uz već dostupnu pretragu po telefonskom broju, te u ovim komentarima zatraženu pretragu po adresi priključenja, treća mogućnost pretrage po „ID usluge“, zadovoljila bi sve potrebe za provjeru dostupnosti tehnologije i brzine, prije samog podnošenja zahtjeva za veleprodajnu uslugu, odnosno prije zaprimanja poruke o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva HT-a.

5 Odredbe i procedure o naknadama za nepravovremenost i neispravnost realizacije

5.1 Uvođenje naknade za neispravno aktivirane zahtjeve

Obrazloženje:

Analizom realizacije veleprodajnih zahtjeva Vipnet je utvrdio da postoji velik broj zahtjeva za otklon smetnje koje Vipnet prijavljuje HT-u neposredno nakon aktivacije veleprodajne usluge.

Ova pojava koja je došla do eskalirajućih dimenzija u posljednjih 8 mjeseci predstavlja jednu od najuočljivijih anomalija u korištenju veleprodajnih ponuda HT-a.

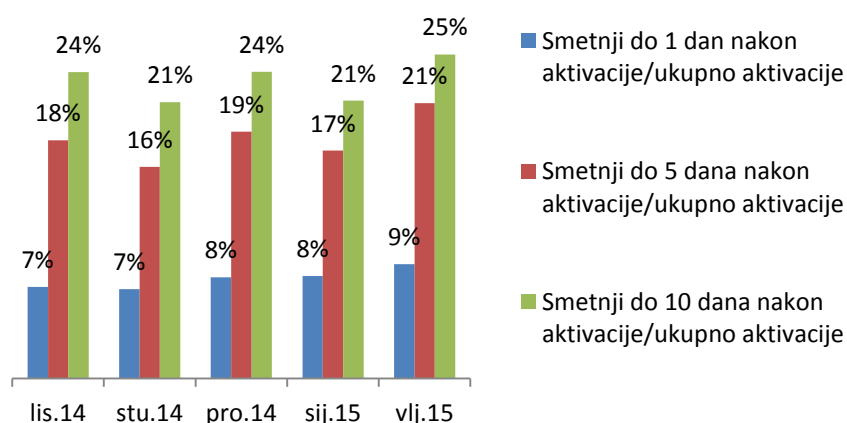
Broj takvih smetnji, ovisno o promatranom razdoblju nakon aktivacije usluge (1, 5 ili 10 dana) kreće se čak oko 7-20%.

Drugim riječima na svaku četrnaestu realizaciju Vipnet prijavljuje smetnju u roku 1 dan od aktivacije, ili na svaku petu realizaciju u roku 10 dana od aktivacije, za koje smetnje su nedvojbeno utvrdi da su u domeni odgovornosti HT-a. Smatramo da je taj postotak prevelik, odnosno da je uspješnost realizacije HT-a preniska i da se time direktno oštećuju i krajnji korisnici i u javnosti među krajnjim korisnicima narušava percepcija usluge koju pruža operator korisnik.

S obzirom da je ispravnost realizacije ocjenjujući prema B2B porukama od strane HT-a izrazito visoka, nejasna je i neobjašnjiva činjenica postojanja tako visoke učestalosti naknadnih prijave smetnji na netom „uspješno“ aktivirane veleprodajne usluge, odnosno, drugim riječima, očita je kolizija vrlo visokog postotka pravovremenih realizacija s jedne strane (HT) i visokog broja prijave smetnji odmah po realizaciji usluga s druge strane (operator korisnik).

Činjenica je da za neuspješno izvršene aktivacije nema predviđenih sankcija kroz penale, te se može pretpostaviti da se penali za nepravovremene aktivacije mogu na ovaj način zaobići slanjem B2B poruka o uspješnoj realizaciji, koje se u velikom udjelu pretvaraju u otvorene zahtjeve za otklanjanjem smetnji.

Pregled odnosa broja smetnji i broja aktiviranih bitstream usluga



Smatramo da je problem ispravnosti aktivacija (engl. *“Non First time Right Installation”*) potrebno prioritarno riješiti, a da je to moguće kroz uvođenje naknade za neispravnu realizaciju, vezanu uz određeni postotak potrebne uspješnosti, na sličan način kao i kod naknade za zahtjeve odbijene nakon prihvaćanja. Pod trenutak aktivacije podrazumijevamo poruku HT-a o realizaciji usluge koja se šalje putem B2B sučelja. Predlažemo odrediti jediničnu naknadu u iznosu 500,00 kn za sve smetnje koje su na novoaktivirane usluge prijavljene unutar roka od 10 dana od dostave potvrde aktivacije, ako je broj takvih smetnji prešao prag 2% od ukupnog broja realizacija.

Tablica: Prijedlog modela naknada za neispravno aktivirane usluge

Rok:	0 - 10 dana
Prag:	2%
Naknada:	500kn

Sankcioniranje treba imati za cilj da se broj neispravnih aktivacije svede u prihvatljive okvire, pa je iste okvire potrebno definirati u svezi sa iznosom naknade ako se postavljeni okviri ne zadovolje.

Prijedlog teksta kojime bi se u standardnu ponudu (odnosno u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta) ugradilo pravo na naknade za neispravno aktivirane zahtjeve je sljedeći:

„Ako HT unutar roka 10 dana od slanja potvrde o uspješnoj realizaciji aktivacije širokopoljasne usluge zaprimi zahtjev za otklon kvara a za koji kvar se utvrdi da je isti u domeni odgovornosti HT-a (neispravna prva aktivacija), te ako broj takvih zahtjeva prekorači prag 2% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva u mjesecu, HT je dužan Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratnu naknadu u iznosu 500,00 HRK po svakom takvom pojedinačnom zahtjevu za otklon kvara.“

Za primjenu ovog modela važno je imati suglasnost dviju strana oko broja aktiviranih usluga i broja prijavljenih smetnji u domeni odgovornosti HT-a, što smatramo da ne smije biti problematično jer se koristi zajedničko B2B sučelje a HT može koristiti podatke koje već obrađuje za izračun kvota i KPI parametara.

Također, upravo radi sprječavanja neželjenih učinaka na tržište, neophodno je da HT te podatke o neispravno izvršenim aktivacijama prikazuje u mjesečnom KPI izvještaju kao poseban KPI parametar po pojedinim operatorima korisnicima i za vlastite potrebe, čime se osigurava i transparentnost i praćenje nediskriminacije operatora.

5.2 Određivanje naknade za sve vrste zahtjeva

Podržavamo namjeru HAKOM-a da se rokovi za obradu svih vrsta zahtjeva u okviru veleprodajnih usluga definiraju i usklade između različitih veleprodajnih usluga, u posebnom postupku koji bi uslijedio i bio okončan ubrzo nakon donošenja konačne odluke u postupku analize predmetnog tržišta.

Današnjom regulacijom nedostaje pravo operatoru korisniku na naplatu naknade za nepravovremenost za sve vrste zahtjeva (ne samo kod aktivacije usluge), uključujući zahtjeve za deaktivacije, i zahtjeve za aktivacije koji su odbijeni, te zahtjeve za otklon smetnje koje su odbijeni ili informacija o smetnji izvan domene odgovornosti HT-a nije poslana u određenom roku.

Konkretno predlažemo da se u dokumentu analize tržišta zamijeni tekst na stranici 62. tako da glasi:

„HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju svih vrsta zahtjeva, pri čemu naknada iznosi 50 HRK po danu za prvih 10 dana nepravovremene realizacije, a 75 HRK po danu za svaki pojedini dan od 11. dana nepravovremene realizacije.“

5.3 Naknada za neodgovarajuću kakvoću aktivirane usluge

Smatramo neophodnim, zbog uočenih pojava u praksi, da se uvede nova naknada koju bi HT bio dužan platiti operatoru korisniku kada se nakon prijvata i realizacije zahtjeva utvrdi da kakvoća usluge ne može biti garantirana i usluga se zbog toga mora mijenjati, migrirati ili deaktivirati (na primjer zatraženi i od strane HT-a potvrđeni profil s brzinama se ne može podržati zbog narušenih parametara, udaljenosti od centrale, HT kvar odjavljuje s porukom o potrebi „smanjivanja“ profila i sl.) te predlažemo dodavanje sljedećeg teksta u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta na sljedeći način:

„HT je obvezan isplatiti naknadu za neodgovarajuću kvalitetu realizirane usluge u jednokratnom iznosu 500,00 HRK. Naknada se naplaćuje u slučaju kada su radi rješavanja smetnje potrebne promjene na već aktivnoj usluzi.“

5.4 Naknada za nepravovremenu dostavu informacije o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge

Smatramo neophodnim, zbog uočenih pojava u praksi, da se uvede nova naknada koju bi HT bio dužan platiti operatoru korisniku kada se poruka o prijvatu/odbijanju realizacije zahtjeva dostavlja sa zakašnjenjem u odnosu na propisane rokove 3 ili 5 radnih dana.

Naime, u praksi se dešava, osobito kod realizacije nove usluge da se poruka o potvrdi tehničke mogućnosti dostavlja sa zakašnjenjem, neposredno prije realizacije usluge ili na sam dan realizacije usluge što otežava koordinaciju instalacije i uzrokuje prekid usluge za krajnjeg korisnika. Sa strane Vipneta važno je da se HT pridržava propisanih rokova za potvrđivanje tehničke mogućnosti realizacije usluge kako bi postupak promjene i uključanja usluge kod korisnika tekao glatko. Odnosno drugim riječima treba postojati primjeren vremenski razmak između potvrđivanja tehničke mogućnosti realizacije usluge i same realizacije usluge. Zbog toga predlažemo dodavanje sljedećeg teksta u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta na sljedeći način:

„HT je obvezan isplatiti naknadu za zakašnjenje u slanju poruke o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge u iznosu 50,00 HRK po danu ako se radi o kašnjenju do 10 dana, te 75,00 HRK za svaki sljedeći dan.“

6 Revizija KPI parametara u izvještaju HT-a

Po našem mišljenju neophodna je revizija postojećih KPI izvješća na način da se dopuni/izmijeni sljedeće:

- Novi parametar „Ispravnost prihvata zahtjeva“ - broj prihvaćenih pa odbijenih zahtjeva, po grupama (BSA, Naked BSA, TV, VoIP, na aktivnoj ili na neaktivnoj parici, novi i postojeći korisnici);
- Novi parametar „Ispravnost realizacije zahtjeva“ - broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u određenom roku, po grupama (BSA, Naked BSA, TV, VoIP, na aktivnoj ili na neaktivnoj parici, novi i postojeći korisnici);
- Postojeći parametar „Prosječno vrijeme realizacije zahtjeva“ podijeliti po grupama (BSA, Naked BSA, TV, VoIP, na aktivnoj ili na neaktivnoj parici, novi i postojeći korisnici);
- Osigura potpun pristup izvještajima tako da operator koji nije korisnik ULL usluge, može vidjeti i ULL KPI pokazatelje, i obrnuto;
- HT treba izraditi popratnu dokumentaciju s pojašnjenjem načina izračuna i opisom svakog parametra u KPI izvještaju;
- KPI izvještaj umjesto na kvartalnoj treba biti dostupan na mjesečnoj razini;
- Rok za objavu KPI izvještaja treba skratiti na 7 dana nakon završetka izvještajnog razdoblja (trenutno je to 30 dana)

Obrazloženje:

KPI izvještaj je vrlo važan alat za praćenje poštivanja načela nediskriminacije HT-a, odnosno vlastite maloprodaje i maloprodaje povezanih društava, i ostalih operatora korisnika veleprodajnih usluga HT-a.

Smatramo da se podaci iz KPI izvještaja nedovoljno koriste čemu je dijelom razlog i njihova neodređenost, tj. nedostatak pojašnjenja o načinu izračuna.

Kao primjer navodimo podatke iz KPI za četvrti kvartal 2014.g. iz kojih se može zaključiti da je broj nepravovremeno realiziranih zahtjeva HT-a prema vlastitoj maloprodaji na razini 6% dok je za ostale operatore 16%.

Također, prema istom izvješću uočavamo da je prosječno vrijeme otklona kvara za HT 38 sati, a za ostale operatore 52 sata.

Dodatno, kod izračuna prosječnog vremena otklona kvara ne računa se period nakon eventualnog odbijanja rješenja od strane HT-a, nego samo vrijeme do prvog statusa „Riješen“ itd. Stoga je za konačnu ocjenu važno znati prema kojim rokovima i kako su ti pokazatelji izračunati da bi se mogli donositi kvalitetni zaključci.

Smatramo da je potrebno skratiti period i vrijeme za objavu izvještaja na 7 dana umjesto postojećih 30 dana, kako bi svi zainteresirani, a tu uključujemo i HAKOM mogli proanalizirati podatke u što kraćem roku nakon završetka izvještajnog razdoblja.

7 Općeniti KPI parametri koji bi se trebali pratiti za pružanje veleprodajnih usluga

Smatramo da u dosadašnjem regulatornom okviru pružanja veleprodajnih usluga nedostaje praćenje nekoliko vrlo važnih podataka o uspješnosti i kvaliteti pružanja veleprodajnih usluga.

Kao što smo već istaknuli, i potkrijepili podacima, operatorima korisnicima važno je znati kakvu uspješnost aktivacija, ispravnost aktivacija, uspješnost rješavanja smetnji i općenito kvalitetu usluge nakon uspješne aktivacije mogu očekivati.

U standardnoj ponudi definirano je vrlo općenito u poglavlju 7. Kakvoća usluga, točka 7. da „HT jamči prosječnu godišnju raspoloživost širokopojsnog pristupnog sustava u HT mreži od 98,5%.“, međutim taj podatak se ne prati ili nije omogućeno njegovo praćenje i nadzor.

Isto tako smatramo potrebnim definirati nekoliko dodatnih parametara za praćenje opće kakvoće usluge, te procedure za slučaj da ti parametri kakvoće nisu zadovoljeni. Umjesto toga današnji model bazira se na praćenju pojedinačnih zahtjeva i sankcioniranja po pojedinačnom slučaju nepravovremenosti, a čime zapravo gubimo iz perspektive širu sliku.

Vipnet je zainteresiran i poziva HAKOM da se zajednički u dogovoru svih zainteresiranih strana konkretno propiše koji dodatni parametri kakvoće bi trebali biti zadovoljeni, kako se isti prate i izvještavaju, u kojim uvjetima se isti trebaju zadovoljiti, i koji su koraci i posljedice ako se isti ne zadovolje.

Ono što s naše strane predlažemo kao početni prijedlog dodatnih parametara koji su izrazito važni za praćenje kakvoće pružanja veleprodajnih usluga na općoj razini je sljedeće:

- pravovremenost odgovora o potvrdi tehničke mogućnosti na mjesečnoj razini (% zahtjeva na koje je poslana poruka o mogućnosti tehničke realizacije u predviđenom roku 3/5 radnih dana, podjela prema vrstama zahtjeva)
- pravovremenosti realizacije (aktivacije, deaktivacije i promjene) na mjesečnoj razini (% zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku, podjela prema vrstama zahtjeva);
- ispravnost realizacije na mjesečnoj razini (% zahtjeva za koje nije prijavljena smetnja unutar nekog roka od potvrde realizacije usluge, podjela prema vrstama zahtjeva);
- pravovremenost rješavanja smetnji (% smetnji riješenih u roku za smetnje u domeni HT - a, podjela prema vrstama zahtjeva, podjela prema vrstama zahtjeva);
- smetnje u domeni odgovornosti HT-a koje nisu riješene u definiranom vremenu (% takvih smetnji u odnosu na ukupan broj riješenih smetnji);
- agregirana raspoloživost usluge na vodovima prema krajnjim korisnicima;
- agregirana raspoloživost usluge na međuoperatorskim vodovima;
- i sl.

Smatramo da bi povećani broj KPI parametara mogao postati standardni dio HAKOM-ovih javno objavljenih pokazatelja o tržištu, te posebno koristan za eventualne nove operatore koji bi se odlučili za ulazak na tržište u nepokretnoj mreži budući da trenutno takva razina informacija nije dostupna putem HAKOM-a niti je definirana kao SLA obveza HT-a u standardnim ponudama.

Nedostatak informacija bi se mogao smatrati i određenom preprekom ulaska na tržište i razvoja tržišnog natjecanja u smislu članka „6.2.1. Diskriminirajuće korištenje informacija ili uskraćivanje informacija“ dokumenta analize tržišta.

Smatramo da je svakom postojećem, a posebno i eventualnom novom sudioniku na tržištu, informacija o (na primjer) tome da će 97% poslanih zahtjeva u HT biti odrađeno na vrijeme, a da će ujedno njih 95% biti ispravno aktivirano, i da ti pokazatelji nisu bolji za maloprodajni dio HT-a, vrlo važna za provođenje i planiranje poslovnih aktivnosti a posebno ulaska na tržište.

8 Izmjene procedure otklona kvara

Procedura otklona kvara je kompleksna i djelomično netransparentna, i vrlo je teško pratiti i kvalitetno analizirati sve informacije koje dolaze od strane HT-a. Smatramo da se ta procedura mora revidirati kako bi se u konačnici smanjio broj opetovanih prijava i ukupan broj prijavljenih zahtjeva za otklon kvarova. Dalje u tekstu opisujemo dijelove procedure za koje smatramo da uzrokuju najviše poteškoća.

8.1 Korištenje mogućnosti za „zaustavljanje“ protoka vremena za otklon smetnji zbog nedostupnosti korisnika na lokaciji kvara (parkiranje)

Smatramo potrebnim da se izričito propiše kako samo potpuna informacija o kontaktu s korisnikom može biti osnova za oduzimanje vremena čekanja na korisnika od ukupnog vremena otklona kvara.

Obrazloženje:

Standardnom ponudom dopušteno je da se od ukupnog vremena otklona smetnje oduzima vrijeme čekanja zbog nedostupnosti krajnjeg korisnika. Slanje informacije putem B2B sučelja svodi se na tzv. „INFO status“ u kojem se nalazi više parametara, među ostalim vrijeme i način kontakta prema krajnjem korisniku, i osoba s kojom je kontakt izvršen.

Često se dešava da svi potrebni podaci nisu ispunjeni ili da se u provjerom s korisnikom dobiva informacija da ga nitko nije kontaktirao, ili se INFO status koristi za zaustavljanje vremena zbog nekih drugih razloga koji nemaju vezu krajnjim korisnikom (dokumentacija, ugrožena sigurnost zaposlenika, parkiranje se pokreće nakon što HT tehničar obavi posjet lokaciji krajnjeg korisnika i sl.) što dovodi u pitanje kako operator korisnik treba tretirati takve poruke i da li se i kada vrijeme otklona treba izuzeti od ukupnog vremena rješavanja smetnje. Treba imati u vidu da se npr. kod izračuna kašnjenja sve poruke o čekanju na korisnika analiziraju automatski po određenim ključnim riječima koje bi one trebale sadržavati, a ne po vrstama statusa.

8.2 Osvježavanje informacija u postupku otklona kvarova

Predlažemo da se u postupku otklona smetnje putem B2B sučelja ukine zahtjev prema HT-u za obvezno osvježavanje informacija u roku 4 sata.

Obrazloženje:

U postupku otklona kvara putem B2B sučelja primijetili smo da se određene poruke ponavljaju u pravilnim intervalima, a bez da se suštinski mijenja status otklona kvara. Smatramo da se time nepotrebno opterećuje B2B komunikacija i postupak analize statusa kvara i na strani HT-a i na strani operatora korisnika.

Predlažemo da se putem B2B ne ponavljaju isti statusi, odnosno da se šalju informacije kada nastupi određena promjena u statusu otklona smetnje.

8.3 Revizija postojećeg šifrnika za opis uzroka i opisa kvara

Predlažemo reviziju postojećeg šifrnika za opis uzroka i opisa kvara, te obavezno navođenje sva tri parametra prilikom svake odjave kvara, na način da se prihvati sljedeća struktura:

OPKV	UZRSM	DOPKV
Smetnja nije u području odgovornosti HT-a (dostavljaju se mjerenja)	Korisnička oprema	Dotrajalost / Koroziija
		Neispravna oprema
		Instalacija u vlasništvu korisnika
		Kutija na objektu korisnika
		Greška korisničkog računa (isključenje zbog duga ili na zahtjev korisnika)
		Nestručno rukovanje
Smetnja je u području odgovornosti HT-a	Parica	Usluga ispravna-ne zadovoljava očekivanja korisnika
		Dotrajalost / Koroziija
		Vremenske nepogode
		Izvod
		Podzemni kabel
		Greške na parici (odvod, kratki spoj, prekid)
		Zračni kabel
		Prevelika udaljenost od centrale
	DSLAM	DSLAM pločica
		DSLAM port
	Konfiguracija	Greške u konfiguraciji
		Nije propušten PVC ili nije konfiguriran na agregaciji

Obrazloženje:

Prilikom odjave kvara koriste se tri parametra „uzrsm“, „opkv“ i „dopkv“, međutim ne koriste se uvijek sva tri parametra te se pojavljuju nelogičnosti koje otežavaju analizu odgovora koji se dobivaju od HT-a. Na primjer:

- Dobivanje informacije da je kvar na instalaciji korisnika bez informacije da smetnja nije u domeni odgovornosti HT-a
- Nedosljednost veze između podatka o smetnji izvan domene HT i detaljnog opisa smetnje:
 - o „Greška na parici (Odvod, kratki spoj, prekid)“;
 - o „Neispravna oprema“;
 - o „Prevelika udaljenost od centrale“
- Slanje informacije da uzrok smetnje nije pronađen
- Nedosljednost veze između podatka da uzrok smetnje nije pronađen i detaljnog opisa smetnje:
 - o MDF/HDF/ODF;
 - o Podzemni kabel
- HT tehničar ponekad ručno upisuje (ili po principu *copy-paste*) rezultate mjerenja u parametar „dopkv“

Parametar „dopkv“ se u praksi unosi ručno tj tehničar upisuje tekst, a ostali parametri se unose predefimirani. Smatramo da je potrebno osigurati da HT uvijek vraća sva tri parametra i da poštuje logiku iz gornje tablice.

8.4 Obveza korištenja parametra opis izvršenog posla „opizvp“

S obzirom da se u funkcionalnoj specifikaciji B2B sučelja nalazi parametar „opizvp“ – opis izvršenog posla, te u odredbama standardne ponude članak 8.5.1. stavak (7) definira da se uz objavu smetnje operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla, smatramo da je uz tri predkodirana parametra iz prethodne točke potrebno obvezati HT na dostavljanje dodatnog parametra koji bi sadržavao specifični ručno uneseni opis postupanja i zaključaka kod otklona kvara kako je i predviđeno.

8.5 Obveza dostavljanja priloga s mjerenjima u jedinstvenom parametarskom B2B formatu

Obrazloženje:

U praksi smo primijetili da se mjerenja koja je HT obvezan dostaviti prilikom odjave smetnje s objašnjenjem da se smetnja ne nalazi u području odgovornosti HT-a, dostavljaju u različitim i ponekad nečitkim formatima kao posebni dokumenti. Smatramo potrebnim definirati obvezu HT-a da se mjerenja dostavljaju u jedinstvenom formatu unutar B2B parametara koji bi se dodatno definirali u specifikaciji odgovora HT-a koji se dostavlja operatoru korisniku prilikom odjave smetnje, kako bi ih operator korisnik mogao neometano iščitati iz sustava, pohraniti i analizirati bez da se iščitava poseban dokument.

Navodimo primjer mjerenja koja se dostavljaju prilikom odjave smetnje:

Prikaz: Mjerenja koja se dostavljaju prilikom odjave smetnje



2014.10.08 14:05:54

Upravljanje Uslugom ADSL (Vrijeme: 14:05:53 08-10-2014)

Mjerenje napravio korisnik knovak

Asset 47233311, dslam OS_DONJIGRAD_HM01, port `1`6`

	2014-10-08 14:03:37
Atenuacija u downstream smjeru	12.500 dB
Atenuacija u upstream smjeru	6.500 dB
Izlazna snaga ADSL signala u downstream smjeru	18.800 dBm
Izlazna snaga ADSL signala u upstream smjeru	13.300 dBm
Maksimalna procijenjena ADSL brzina u downstream smjeru	19.516 Mb/s
Maksimalna procijenjena ADSL brzina u upstream smjeru	1.264 Mb/s
SNR margina u downstream smjeru	16.500 dB
SNR margina u upstream smjeru	6.100 dB
Trenutna ADSL brzina u downstream smjeru	12.492 Mb/s
Trenutna ADSL brzina u upstream smjeru	1.280 Mb/s
Trenutno sinkronizirani ADSL standard na portu	ITU G.992.5B (non overlap) - ADSL2+

   Datum kreiranja reporta: 2014-10-08 14:05:53 

Dakle, prijedlog Vipneta je da se umjesto zasebnog pisanog dokumenta podaci o izmjerenim vrijednostima dostavljaju unutar B2B sučelja kao jedan ili kao niz zasebnih parametara.

8.6 Ograničavanje mogućnosti naplate neosnovane prijave kvara ako mjerenja nisu dostavljena u .pdf formatu

Obrazloženje:

Smatramo potrebnim definirati da HT nema osnovu naplatiti neosnovanu prijavu kvara ako uz poruku o riješenoj smetnji nije poslao mjerenja ili mjerenja nisu poslana u jedinstvenom .pdf formatu.

8.7 Mogućnost storniranja zahtjeva u postupku otklona kvara uvede

Obrazloženje:

U praksi se pokazalo potrebnim da u određenim situacijama operator korisnik nakon podnošenja zahtjeva za otklon kvara po dojavi krajnjeg korisnika ili interno utvrdi da ne postoji potreba za rješavanjem kvara na strani HT-a, pa je stoga potrebno da se operatoru korisniku omogući funkcija „Storno“ poslanog zahtjeva, koji zahtjevi bi bili izuzeti iz daljnjeg postupanja i postupka analize kašnjenja i naplate penala.

8.8 Uvođenje završnog statusa HT-a u postupku otklona kvara ako je isteklo 24 sata od rješenja smetnje i operator nije ni potvrdio ni odbio rješenje smetnje

Obrazloženje:

U praksi se pokazalo potrebnim da operator korisnik od HT-a dobije konačnu informaciju da je smetnja zatvorena i da po istoj više nije moguća nikakva akcija, odnosno da je za istu liniju po potrebi potrebno otvoriti novi zahtjev za otklon kvara.

8.9 Dodavanje informacije o GUID parametru prethodno prijavljene smetnje kod odbijanja primitka zahtjeva za otklon kvara s razlogom „Ista smetnja je već prijavljena“

Obrazloženje:

Smatramo potrebnim da HT uz odbijanje zahtjeva obavezno dostavi i podatak temeljem kojeg će biti razvidno zašto je nova prijava smetnje odbijena, tj. radi kojeg već podnesenog zahtjeva se novi zahtjev odbija.

9 Dostupnost veleprodajne usluge kod korisnika HT-a koji su privremeno isključeni

Predlažemo da se putem odredaba standardne ponude onemogući odbijanje zahtjeva za aktivaciju veleprodajne usluge kod korisnika koji su na HT strani u statusu privremenog isključenja, te da se za korisnika koji zadržava telefonsku uslugu HT-a ne provodi isključivanje veleprodajne usluge prema operatoru korisniku.

Obrazloženje:

S obzirom da je nedavnim izmjenama pravilnika o prenosivosti broja određeno da privremeno isključenje više ne predstavlja razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja, smatramo da se isto mora uskladiti s odredbama standardnih ponuda za veleprodajna tržišta.

Trenutno se oko 2,7% zahtjeva za aktivacijom veleprodajne širokopojasne usluge odbija s razlogom privremeno isključenje.

HT više ne bi smio moći odbiti zahtjev za aktivaciju usluge ako je korisnik na maloprodajnoj strani HT-a u statusu privremenog isključenja, a također HT ne bi smio moći privremeno isključiti veleprodajnu uslugu operatoru korisniku ako na strani HT-a dolazi do privremenog isključenja govorne usluge kada se osnovni pristup ostvaruje preko usluge HT-a.

10 Migracija sa usluge najma korisničke linije na veleprodajni širokopojasni pristup

U okviru ove javne rasprave smatramo važnim otvoriti pitanje migracije korisnika koji koriste glasovnu uslugu putem usluge najma korisničke linije na uslugu samostalnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa („naked voice PVC“).

Vjerujemo da postoji značajan broj korisnika kojima je govorna usluga realizirana putem usluge najma korisničke linije i koriste govornu uslugu bez širokopojasne usluge.

Za takve korisnike bilo bi razumno provesti migraciju na veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa, no postavlja se pitanje troška i isplativosti takve migracije.

Uzimajući u obzir odnos veleprodajne naknade za uslugu najma korisničke linije s jedne strane, te troška opreme i dostave opreme za širokopojasni pristup, i samu cijenu samostalnog „naked“ VoIP govornog kanala s druge strane, pokazuje se da migracija na uslugu širokopojasnog pristupa povećava troškove operatora u odnosu na postojeće stanje s uslugom najma korisničke linije.

Drugim riječima, uz zadane cijene postojeće maloprodajne usluge, operatoru korisniku je neisplativo pružanje samostalne govorne usluge putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz postojeće veleprodajne naknade.

Jednokratni troškovi za „naked bitstream“ uključuju:

- 45kn trošak aktivacije
- trošak opreme
- trošak dostave opreme.

Mjesečni troškovi uključuju:

- mjesečna naknada za VoIP PVC u iznosu 62,79kn – 64,51kn ovisno o vrsti pristupa
- mjesečna naknada za kanal za nadzor opreme 1,27kn - 1,67kn ovisno o vrsti pristupa

Ukupne naknade značajno prelaze veleprodajni trošak za uslugu najma korisničke linije koji je na razini 53,5kn za privatne korisnike (nije uključen trošak za uslugu originacije poziva) s uključenim troškom dodatnih usluga (nije uključen trošak za uslugu originacije poziva). Dodatni prihod od usluge završavanja poziva kojeg bi ostvario operator korisnik kada bi govorna usluga bila realizirana putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa ne utječe presudno na ocjenu isplativosti migracije na veleprodajni širokopojasni pristup.

Stoga predlažemo da se pristupi promjeni uvjeta za migraciju korisnika kojima su usluge realizirane putem usluge najma korisničke linije na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa tako da operatori korisnici ne bi snosili dodatne troškove u odnosu na postojeći trošak usluge najma korisničke linije. Time bi se osigurali nužni preduvjeti za planiranje migracije i masovnije napuštanje usluge najma korisničke linije.

Vežano za postupak migracije, potrebno je razmotriti i pitanje dinamike, rokova i planiranja masovne migracije za desetke tisuće korisnika, te smatramo da bi bilo potrebno obvezati HT kao veleprodajnog operatora da u određenom roku predloži način kako bi se takva migracija mogla provesti, a s obzirom na opseg potrebnih aktivnosti i redovne aktivnosti aktivacija novih korisnika putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

11 Datumi primjene pojedinih obveza

Predlažemo da HAKOM u konačnoj odluci utvrdi koji su datumi primjene pojedinih odredbi analize tržišta, kako bi izbjegli različita tumačenja o datumima primjene.

Na primjer ako HAKOM uvaži zahtjev Vipneta za omogućavanje realizacije kad postoji slobodna parica na izvodu u krugu 300m od lokacije na kojoj se traži usluga, ili zahtjev da se omogući naplata naknada za neispravne aktivacije, potrebno je odrediti točan datum od kada se takva promjena primjenjuje.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.