



**VIPnet d.o.o.**  
pp 470, HR - 10 002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR - 10 000 Zagreb

**Tel** +385 1 46 91 091  
**Fax** +385 1 46 91 099  
**E-mail** office@vipnet.hr  
**www.vipnet.hr**

MB: 1402633  
Žiro: 484008-1100341353

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13  
HR-10 000 ZAGREB

Zagreb, 21. lipnja 2010. godine

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (u nastavku Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija) da otvori javnu raspravu vezano za Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

Vipnet smatra da Prijedlog Odluke sadrži bitne nove elemente i rješenja koja predstavljaju značajan iskorak u regulaciji ovog tržišta i usluga temeljenih na širokopojasnom pristupu mreži, u cilju razvoja konkurentnosti na tržištu, razvoja ponude usluga i omogućavanja većeg izbora za korisnike usluga, vodeći posebno računa i o interesima svih operatora.

Vipnet također želi naglasiti kako je Agencija prethodnim otvaranjem javnog poziva po predmetnoj tematici omogućila transparentnije provođenje ukupne javne rasprave, i efikasniji postupak. Imamo jedinu manju zamjerku koja se odnosi na vrijeme koje je proteklo od zatvaranja javnog poziva (24. ožujka 2010.) do otvaranja ove javne rasprave (20. svibnja 2010.), koje je po mišljenju Vipneta trebalo biti kraće.

U cjelokupnom procesu donošenja provedive i upotrebljive standardne ponude također smo bili suočeni s znatnim kašnjenjem s obzirom da je samo donošenje odluke o primjenjivom konačnom „*retail minus*“ modelu naplate usluga i cijenama kasnilo više od pet mjeseci (od 1. listopada 2009. do 12. ožujka 2010.g.).

Ukoliko se uzme u obzir da bi ova javna rasprava trebala rezultirati s konkretnom odlukom realno sredinom srpnja 2010.g., te bi po nekim njenim odredbama HT imao dodatnih 30 dana za doradu pojedinih dijelova Standardne ponude, u najboljem slučaju bi tržišno prihvatljiva ponuda, odnosno veleprodajna usluga širokopojasnog pristupa, bila dostupna početkom mjeseca rujna 2010.g. Tako bi ukupno vrijeme koje je zapravo utrošeno na donošenje odgovarajuće standardne ponude (od završetka postupka analize mjerodavnog tržišta) zapravo bilo gotovo godina dana.

Takav odmak predstavlja neprihvatljivo kašnjenje koje bi u svakom slučaju trebalo u svim sljedećim postupcima izbjeći, tj. potrebno je omogućiti da se regulatorne obveze u najkraćem mogućem roku mogu stvarno i efektivno konzumirati od strane operatora korisnika.

Vipnet u potpunosti podržava Prijedlog odluke, budući je isti temeljen na rezultatima javnog poziva i vjerujemo na dodatnim konzultacijama koje je Agencija morala provesti sa operatorom na kojeg se regulatorne obveze odnose.

Upravo zbog navedene procedure, vjerujemo da će se Odluka donijeti u vrlo kratkom vremenu, te da su unaprijed zatvorene sve mogućnosti za daljnja kašnjenja i rasprave o tumačenjima pojedinih odredbi koje se žele uvesti ili promijeniti unutar standardne ponude.

Vipnet je u proteklim postupcima koji se tiču donošenja ove standardne ponude vrlo aktivno sudjelovao sa svojim nadamo se konstruktivnim prijedlozima i primjedbama, te bi na istom tragu i u daljnjem vođenju istog postupka željeli upozoriti na neke momente u ovakvom veleprodajnom modelu pružanja i korištenja usluge širokopojasnog pristupa, za koje molimo da se uzmu u razmatranje i usvoje, jer po mišljenju Vipneta predstavljaju ostvarive zahtjeve u interesu daljnjeg razvoja ovog tržišta.

#### **l) Odredba o dodjeli MAC adresa u okviru VoIP usluge**

Standardnom ponudom u članku 3.6.1. određeno je da se korisniku dozvoljava korištenje samo jedne MAC adrese. U Prijedlogu odluke, isto ograničenje je zbog određenih servisnih razloga ublaženo i predloženo je korištenje dvije MAC adrese.

Međutim, kako je i objašnjeno u obrazloženju Prijedloga odluke, HT je prvobitno nametnuto ograničenje obrazložio na način da se radi o nediskriminaciji između rezidencijalnih korisnika VoIP usluge koji u mreži HT-a također imaju uključenu jednu MAC adresu.

S obzirom na to postavlja se opravdano pitanje da li je Standardna ponuda formirana isključivo za rezidencijalne korisnike i ako jest, zašto je tome tako, odnosno čime je uvjetovano takvo ograničenje, te da li se ovakvom standardnom ponudom poštuje obveza nediskriminacije u odnosu na druge vrste krajnjih korisnika kojima HT nudi svoje usluge putem širokopojasnog pristupa.

Drugim riječima, u smislu transparentnosti ponude potrebno je odgovoriti na pitanje da li su tehničke nemogućnosti na strani mreže HT-a razlog da se ne dozvoli korištenje i više MAC adresa od jedne (ili dvije), ili se radi o nepravedano nametnutom ograničenju bez tehničke opravdanosti.

Vipnet želi napomenuti da je, prema saznanjima Vipneta, ograničenje broja MAC adresa ovisno o svojstvima uređaja DSLAM, te da ono u najboljem slučaju opreme dozvoljava 8, a moguće i 15 MAC adresa.

Temeljem navedenog, stav Vipneta je da bi HT trebao operatoru korisniku omogućiti korištenje onoliko MAC adresa koliko dozvoljava instalirana oprema po pojedinoj liniji, odnosno korisniku, kao istinsku garanciju poštivanja obveze nediskriminacije na strani HT-a, te da zapravo ne postoji regulatorno ni tehničko opravdanje da se nameće ograničenje na jednu ili dvije MAC adrese ukoliko to ne predstavlja tehničko ograničenje instalirane opreme.

U tom smislu predlažemo ukidanje ovog ograničenja, odnosno da se na zahtjev operatora korisnika od strane HT-a po svakom razumnom pojedinačnom zahtjevu za realizaciju širokopojasnog pristupa, operatoru korisniku omogući informacija koliko je MAC adresa

moguće koristiti prema pojedinom korisniku. Takva informacija bi mogla biti dostupna i putem web aplikacije koja se definira u točki III. Prijedloga odluke, a vezano sa svojstvima DSLAM-a, ili druge odgovarajuće opreme.

Ovime bi se u isti položaj dovelo i HT i operatora korisnika u smislu nastupa na tržištu i mogućnosti konkurentne ponude u svim mogućim segmentima korisnika, te bi se na strani operatora korisnika izbjegla nepotrebna ulaganja i implementacija složenih tehničkih rješenja, koja ujedno narušavaju kakvoću usluge prema korisniku.

U smislu prethodno navedenog predlažemo da se u Prijedlogu odluke, točka I. Ad 1.4 promijeni tekst na sljedeći način:

*„Broj MAC adresa za VoIP uslugu koje krajnji korisnik može koristiti ovisi o tehničkim karakteristikama opreme T-Coma, a točan broj će T-Com dostaviti Operatoru korisniku na njegov zahtjev.“*

## **II) Zadržavanje odvojenog računa HT-a za POTS/ISDN u odnosu na račun kojeg izdaje operator korisnik za usluge temeljene na širokopojasnom pristupu**

Vipnet je već u više navrata komentirao daljnje zadržavanje pretplatničkog odnosa za POTS/ISDN priključak u domeni HT-a. Koristimo ovu priliku ponovno zatražiti da se u interesu krajnjeg korisnika omogući da alternativni operator davatelj usluge širokopojasnog pristupa na neki način preuzme na sebe plaćanje takvih naknada kako korisnik ne bi primao odvojene račune, pri čemu bi korisnik i dalje ostao u pretplatničkom odnosu sa HT-om.

Vipnet smatra da je u danim okolnostima, modalitet naplate u kojem korisnik prima dva odvojena računa, prepreka masovnijem pružanju usluga širokopojasnog pristupa od strane alternativnih operatora.

U tome smislu smatramo da je jedno od mogućih rješenja svakako i određivanje regulatorne obveze T-Comu, da osigura opciju „*wholesale line rental*“. Takva opcija prema saznanjima Vipneta značila bi da operator korisnik može preuzeti na sebe plaćanje naknade za najam korisničke linije na veleprodajnoj osnovi. Preduvjet za efikasnu implementaciju ove regulatorne mjere je da se u okviru usluge predodabira operatora omogući da korisnik biranjem opcije „*svi pozivi*“ osigura da se na računu kojeg bi izdavao HT ne pojavljuje nikakva naknada osim naknade za najam linije, koju bi u tom slučaju HT mogao prefakturirati operatoru korisniku na veleprodajnoj osnovi. Ukoliko bi se na računu HT-a pojavljivale druge naknade za pozive ili usluge, prenošenje računa za najam linije postaje bitno otežano. Povezano s time je da se od strane HT-a jasno definira iznos naknade za najam linije, koji se trenutno sastoji od mjesečne naknade koja u većini slučajeva sadrži i određeni iznos besplatnog korištenja.

U tom smislu Agencija je i donijela regulatornu mjeru u okviru analize tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža, kojima je predviđeno da se usluga predodabira operatora osigura i za pozive prema uslugama s dodanom vrijednosti, međutim po saznanjima Vipneta ista trenutno nije provedena.

Vezano za uvjet iz ove Standardne ponude, da se računi za POTS/ISDN liniju izdaju od strane HT-a, a računi za usluge temeljene na širokopojasnom pristupu, od strane operatora korisnika, uz to možemo razmatrati i pitanje isključivanja pretplatničke linije (POTS/ISDN).

Naime, prema mišljenju Vipneta glavina uzroka koji dovode do isključivanja pretplatničke linije odnosi se na slučajeve neplaćanja računa (svjesni smo da i drugi razlozi mogu dovesti do istog), pa bi prema tome sprječavanju scenarija da korisnik ostane bez širokopojasnih usluga

koje mu pruža operator korisnik, ukoliko se isključuje pretplatnička linija u domeni HT-a, bitno pridonijele određene aktivnosti u smislu smanjivanja razloga za neplaćanje računa.

Upravo u tom smjeru, glavna problematika neplaćanja računa bi se mogla riješiti na način da se plaćanje računa za POTS/ISDN pretplatničke linije prenese na operatora korisnika, što je na koncu povoljnije i za HT jer se rizik neplaćanja prenosi na operatora korisnika, a također je povoljnije i za krajnjeg korisnika jer operator korisnik vodi računa o pravovremenom plaćanju potraživanja, čime se mogućnost privremenog isključenja zbog neplaćanja dovodi na najmanju moguću mjeru.

Raspravi o ovom pitanju mogu se dodati i daljnji momenti a to su:

- Dostupnost VoIP PVC-a kada bi krajnji korisnici zbog dostupnosti VoIP-a trebali u manjem opsegu koristiti usluge HT-a za glasovnu komunikaciju, time smanjujući potrebu da se račun za usluge HT-a tretira odvojeno od usluga širokopojasnog pristupa.

Ovdje se radi o komplementarnim uslugama i korisnik koji koristi VoIP za glasovnu komunikaciju zapravo neće trebati i dodatnu POTS/ISDN glasovnu vezu. U tom slučaju operator korisnik će biti u teškoj poziciji kako objasniti da korisnik svejedno mora račun za pretplatničku liniju plaćati HT-u, što znatno ograničava tržišni prostor za operatora korisnika.

- Opseg usluge predodabira operatora koji trenutno ne uključuje (iako je regulatornom mjerom i analizom tržišta određeno suprotno) punu opciju svih poziva (odnosno pozive prema uslugama s dodanom vrijednosti), uzrokuje da trenutna nemogućnost da se u okviru funkcije predodabira operatora putem operatora korisnika usmjeravaju svi naplatni pozivi korisnika, dovede do toga da korisnik iste usluge koristi putem HT-a pa se generira posebni račun i povećava se njegova opravdanost i izdvojenost u odnosu na račun operatora korisnika.

Kada bi opcija predodabira operatora osigurala da se na računu HT-a ne pojavljuju nikakve druge naknade osim čiste naknade za najam pretplatničke linije, za takve krajnje korisnike bi bilo prihvatljivije plaćanje takvog računa i poticanje korištenja više usluga od operatora korisnika, pa bi i operatoru korisniku bilo jednostavnije prezentirati svoje usluge, i povećati transparentnost računa krajnjem korisniku.

- Transparentnost naknade za održavanje pretplatničke linije koja bi zapravo trebala sadržavati samo cijenu najma/održavanja linije, bez uključivanja drugih elemenata koje potiču na korištenje drugih usluga HT-a.

Uključivanje npr. besplatnih minuta ili drugih pogodnosti u iznos mjesečne naknade stimulira krajnjeg korisnika da koristi odlazne usluge HT-a, a zato što nije poznata stvarna cijena najma pretplatničke linije, otežano je njeno „prenošenje“ na veleprodajnoj osnovi na operatora korisnika. Uvidom u internetske stranice HT-a vidljivo je da se ne može utvrditi kolika je cijena najma pretplatničke linije, te da se u okviru tzv. mjesečne naknade u većini telefonskih paketa daju pogodnosti besplatnih poziva. Kada bi bila poznata transparentna cijena najma pretplatničke linije, onda bi prenošenje te naknade na operatora korisnika bilo realno provedivo na jednostavan način.

Razmatranjem ovih okolnosti, Vipnet ne traži da se određeno ponašanje HT-a zabranjuje, već upozorava na moguće negativne efekte i posljedice na održivost tržišnog natjecanja i efikasnost regulatornih mjera na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Također, želimo skrenuti pozornost Agenciji da u vrijeme konvergencije usluga nije svrshodno donositi partikularne regulatorne mjere ako se iste ne promatraju iz šire perspektive bez ograničavanja se na usko definirana tržišta. U konkretnom slučaju, nalaz Vipneta upućuje da je efikasnost tržišnog natjecanja na tržištu veleprodajnog širokopojsnog pristupa usko povezana i u bitnoj mjeri uvjetovana ispravno determiniranim i provedenim mjerama i na tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža, na tržištu javne govorne usluge u nepokretnim mrežama, i na tržištu veleprodaje vodova.

Vipnet je prvenstveno zainteresiran da se otvori mogućnost izbora korisniku, koja bi značila da korisnik sam odlučuje da li će imati odvojene račune za pojedine usluge, ili bolje rečeno, da se korisniku omogući dobivanje jedinstvenog računa, koja opcija trenutno ne postoji, odnosno operator korisnik u nijednom slučaju (scenariju korištenja usluga na strani krajnjeg korisnika) ne može krajnjem korisniku osigurati primanje jedinstvenog računa.

Za to bi bilo potrebno ispuniti više preduvjeta koji u danom trenutku onemogućuju da takva pogodnost zaživi, a to su da je jasno određena cijena najma pretplatničke linije (bez ikakvih drugih usluga i pogodnosti), te da usluga predodabira operatora uključuje sve pozive.

Ukoliko bi se navedeno omogućilo, na računu iz domene HT-a bi se fakturirao fiksni mjesečni iznos za najam linije, bez ikakvih drugih troškova poziva. Tada bi se takav račun za najam linije jednostavno mogao prefakturirati na operatora korisnika jer se radi o nepromjenjivom iznosu, i ne bi postojala potreba za razmjenu bilo kakvih podataka o prometu između HT-a i operatora korisnika. Za slučajeve kada bi krajnji korisnik i dalje želio koristiti neke usluge HT-a, računi bi se izdavali odvojeno.

Sukladno navedenom, želimo reći da je potreba izdavanja jedinstvenog računa realna i provediva. Ukoliko se problematika promatra iz šireg kuta gledanja što je nužno u ovako kompleksnom slučaju, obveza zadržavanja odvojenih računa nikako se ne može se ocijeniti opravdanom, niti interesom krajnjeg korisnika, već kao nelogičnost koja zapravo inkomodira korisnika i ograničava konkurentnost operatora korisnika u odnosu na operatora sa znatnijom tržišnom snagom u pogledu pružanja usluga temeljenih na širokopojsnom pristupu krajnjim korisnicima, koja je rezultat spleta okolnosti u donošenju regulatornih mjera na ukupnom tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

### **III) Domena korisničkog imena**

Članak 3. stavak 5. Standardne ponude određuje da je operator korisnik dužan primijeniti različite domene korisničkog imena za različite prometne pakete krajnjeg korisnika i da je operator korisnik dužan obnavljati c u skladu s promjenama pojedinih prometnih paketa kod krajnjeg korisnika.

Prema tome, zaključujemo da je ovakvo uvjetovanje promjena domene korisničkog imena na ADSL modemu rezultat potreba HT-a vezanih za obračun korištenje usluga pojedinog krajnjeg korisnika.

Međutim, potrebno je pojasniti i problematiku koja se javlja prilikom promjene domene korisničkog imena, jer se takva promjena događa u domeni odgovornosti operatora korisnika, odnosno na strani krajnjeg korisnika.

Izuzetno je nerealno očekivati da bi krajnji korisnik mogao „ulaziti“ u konfiguraciju svojeg ADSL modema kako bi napravio promjenu domene prilikom eventualne promjene korisničkog paketa kojeg koristi, odnosno ukoliko takva promjena ne može biti provedena od strane HT-a ili operatora korisnika u okviru podnošenja zahtjeva za promjenom paketa automatski, zapravo se dovodimo u situaciju da je promjena paketa prometa realno neprovediva.

Stoga Vipnet smatra da je potrebno učiniti sve što je moguće da se ukine ograničenje kojim se prilikom svake promjene paketa prometa mora provoditi i promjena domene korisničkog imena, budući isto predstavlja izrazito otegotnu okolnost za promjenu paketa korisnika, odnosno na neki način usmjerava operatora korisnika da koristi samo paket bez ograničenja prometa, koji ujedno predstavlja i najveći trošak.

U tom smislu predlažemo da se odredi da HT u roku 3 mjeseca mora osigurati da se podaci o domeni korisničkog imena ne moraju obnavljati prilikom svake promjene prometnog paketa, te sukladno tome uvođenje dodatne točke u izjeku Prijedloga odluke s tekstom koji bi glasilo kako slijedi:

*„XX. Obvezuje se HT po isteku tri (3) mjeseca od dana primitka ove odluke, operatorima korisnicima omogućiti model korištenja usluga koji bi isključio potrebu za promjenom domene korisničkog imena prilikom promjene prometnog paketa na način kako je sada određeno člankom 3. stavkom 5. Standardne ponude.“*

#### **IV) Isključenje ADSL pristupa zbog isključenja POTS/ISDN linije**

Člankom 10.2. stavak 6. Standardne ponude definirano je da usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa neće biti dostupne tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (elektroničke komunikacijske priključne linije) krajnjeg korisnika iz mreže T-Coma.

S obzirom da se radi o vrlo osjetljivom pitanju dostupnosti usluga prema krajnjem korisniku, koje pružaju dva različita operatora, smatramo izrazito bitnim da se u slučaju privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (linije) u mreži T-Coma, o istome u najkraćem mogućem roku izvesti operator korisnik usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, i to najmanje na dnevnoj osnovi putem specifičnih izvještaja, na predefinirane kontakt osobe ili putem web aplikacije koja služi za razmjenu podataka.

U smislu ovog i prethodno navedenih pitanja predlažemo promjene u tekstu točki III. Prijedloga odluke, na način da isti glasi:

*„III. Obvezuje se HT da najkasnije po isteku tri (3) mjeseca od dana primitka ove odluke, putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi (npr. XML-RPC)), operatorima korisnicima omogućiti: prijavu smetnji, podnošenje zahtjeva za pristupni kapacitet i zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup, uvid u podatke o lokacijama DSLAM-a i područja koja pokrivaju, slobodne kapacitete na pojedinom DSLAM-u, podatke o dostupnom broju MAC adresa po korisniku, izvještaje o privremeno isključenim pretplatničkim linijama, te druge mjerodavne podatke potrebne za održavanje i upravljanje uslugama na strani operatora korisnika u skladu s opravdanim zahtjevima operatora korisnika. HT je obvezan osigurati ažuriranje podataka koji su dostupni putem web aplikacije na dnevnoj osnovi.“*

#### **V) Dostupnost VoIP PVC-a na IP razini**

Radi izbjegavanja eventualnih kašnjenja i donošenja neopravdanih odredbi prilikom definiranja uvjeta za korištenje VoIP usluge na IP razini, u točki II. Prijedloga Odluke, predlažemo izmjenu zadnje rečenice na način da glasi:

*„Također, potrebno je odrediti i cijene pristupa za VoIP uslugu na IP razini priključivanjem na regionalni ili nacionalni Širokopojasni POP.“*

Ujedno bi predložili da se u istu točku doda sljedeći tekst:

*„Cijene moraju biti određene na način koji će uvažavati cijene drugih usluga koje su već utvrđene u Standardnoj ponudi, tako da s obzirom na tehničke karakteristike VoIP usluge na IP razini u odnosu na druge usluge čije su cijene već određene, sve cijene budu sumjerljive.*

*HT je obvezan cijene pristupa za VoIP uslugu na IP razini i metodologiju izračuna dostaviti Agenciji 15 dana prije objave cijena unutar Standardne ponude, uz detaljno obrazloženje i opravdanje.*

*U slučaju da HT ne uspije prikazati svoj prijedlog razumnim i ukoliko Agencija bude smatrala da se prijedlogom HT-a neće moći spriječiti iskorištavanje značajne tržišne snage, Agencija će u roku od sljedećih 15 dana odlukom odrediti iznose cijena za VoIP uslugu na IP razini.*

*Obvezuje se HT odmah po primitku te odluke, u Standardnu ponudu HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa od 01. listopada 2009.g. ugraditi cijene za VoIP uslugu na IP razini, te iste primjenjivati danom primitka odluke.“*

Vipnet predlaže ove izmjene na tragu obveza koje je Agencija ranije odredila u okviru analize mjerodavog tržišta. Smatramo da je potrebno, te da je realno moguće da se osiguraju prihvatljivi uvjeti za VoIP uslugu na IP razini u roku 30 dana od primitka odluke. Ti uvjeti, a u prvom redu cijene, bi trebale biti određene vodeći računa o drugim cijenama koje su već definirane u okviru standardne ponude, tako da se zadrže određeni odnosi npr. da cijena za VoIP PVC na IP razini ima korelaciju s cijenom za ADSL internet pristup na istoj razini, s obzirom na kapacite kanala.

U nadi da će javna rasprava koja će uslijediti rezultirati općenito prihvatljivim konačnim tekstom ove vrlo važne Odluke, a po mogućnosti i razjašnjavanjem drugih otvorenih pitanja u interesu svih sudionika tržišta i korisnika usluga, stojimo vam na raspolaganju za daljnju komunikaciju, i pojašnjenja naših komentara.

**VIPnet d.o.o.**