

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I  
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9  
10 110 ZAGREB

Split, 15. svibnja 2013. godine

**Predmet:      *Analiza tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa***

- *komentari H1 TELEKOM d.d.*

Poštovani,

Dostavljamo komentare H1 TELEKOM-a na analizu tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa.

***U poglavlju 4. pod nazivom „Određivanje granica mjerodavnog tržišta“, strana 13.***

H1 smatra kako je HAKOM kvalitetno odredio dimenzije usluga i odredio granice samog tržišta, no, skrećemo pozornost na nužnost obrade TV usluga koje operatori pružaju na tržištu elektroničkih komunikacija neovisno nudi li se navedena usluga samostalno ili kao sastavni dio paketa.

Navedeno obrazlažemo kako su ***cijene koje Hrvatski Telekom nudi*** sukladno važećoj standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa internetu uz dodatni IPTV kanal ***previsoke***, te navedeno nije usuglašeno na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini.

Želimo skrenuti pozornost da Hrvatski Telekom trenutno u maloprodajnoj ponudi nudi MaxTV putem satelita za korisnike koji koriste Internet od HT-a (MaxADSL) po cijeni od 34 kn/mjesečno (PDV uključen)\*, dok se SD IPTV kanal od 4Mbps na veleprodajnoj razini operatorima korisnicima naplaćuje po cijeni od 20kn (cijena bez PDV-a). Navedena cijena IPTV kanala ne obuhvaća troškove koje operator korisnik ima prilikom pružanja usluge kao na primjer trošak CPE opreme ili trošak sadržaja a koji trošak je znatno veći od iznosa koji ostaje operatorima kada ponude konkurentne cijene za IPTV uslugu na maloprodajnoj razini. Slijedom navedenog, HT ravnopravno konkurrira ponudi alternativnih operatora koja se nudi putem Bitstream pristupa.

\*tijekom prvih 12 mjeseci korištenja usluge uz ugovornu obvezu na 24 mjeseca

Nasuprot tome na navedenom tržištu operatori korisnici pružaju konkurentnu uslugu istiskujući maržu koju ostvaruju na širokopojasnom pristupu uslijed visokih troškova koje operator ima za pružanje IPTV usluge i neusklađenosti maloprodajnih cijena s veleprodajnim cijenama koje operatori plaćaju za širokopojasni pristup internetu i dodatni IPTV kanal temeljem standardne ponude Hrvatskog Telekom-a.

***U poglavlju 4.1.2.2. pod nazivom „Pristup putem pokretnih mreža“, strana 19.***

H1 TELEKOM podržava odluku HAKOM-a kojom će promatrati daljnji razvoj usluge pristupa širokopojasnom internetu putem pokretnih mreža i utjecaj iste na tržište širokopojasnog pristupa internetu. Odnosno H1 smatra kako je usluga pristupa internetu putem pokretnih mreža u fazi razvoja što pokazuju i sami izvještaji javno dostupni na Internet stranicama Hrvatskog Telekom-a. Sukladno novim mobilnim multimedijalnim uslugama (Deezer music streaming, MAXtv To Go,..) koje se nude korisnicima pristup internetu putem pokretnih mreža sve više zamjenjuje ADSL pristup putem bakrenih parica. Pristup putem pokretnih mreža ostvaruje se putem EDGE, UMTS, HSPA i LTE tehnologija, gdje su brzine ostvarene putem HSPA i LTE tehnologija usporedivih pristupnih brzina sa ADSL tehnologijom. Kako brzine koje su usporedive s ADSL bakrenom paricom nije moguće koristiti na cijelom području Republike Hrvatske, HAKOM je djelomično u pravu kada smatra da ista ne predstavlja zamjensku uslugu ADSL tehnologiji na nacionalnoj razini, međutim u kontekstu navedenog želimo skrenuti pažnju da niti usluge putem kablinskih mreža ili putem svjetlovodnih niti (FTTH) nije moguće koristiti diljem Republike Hrvatske a iste su opravdano zamjenske usluge ADSL pristupu putem bakrenih parica. Također, broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem kablinskih mreža daleko je manji nego broj priključaka koji pristupaju širokopojasnom internetu putem pokretnih mreža, odnosno nakon ADSL pristupa putem bakrenih parica, pristup putem pokretnih mreža najzastupljeniji je način pristupa internetu s udjelom od 27,38%. Potrebno je napomenuti da je trend sve većeg broja korisnika tzv. „pametnih“ telefona a čija funkcionalnost je nužno vezana uz korištenje širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih tehnologija. Također analizom se navodi kako su cjenovni paketi usporedivi s ADSL tehnologijom kada uključuju 1 GB ili 15 GB prometa ali korisnici pokretnih mreža nemaju mogućnost odabira paketa s neograničenim prometom. H1 želi skrenuti pažnju kako 43% (2012/1) korisnika koriste pakete koji ne uključuju neograničeni promet što nije zanemarivo, također potrebno je uzeti u obzir i marketinšku moć pokretnih operatora u odnosu na alternativne operatore koji usluge pokretnih mreža znatno više reklamiraju putem medija, pa je slijedom svega navedenog moguće zaključiti da postoji određeni utjecaj na zamjenjivost na strani potražnje i isti nikako nije zanemariv. Slijedom navedenog H1 smatra potrebnim da HAKOM u narednom periodu promotri i detaljnije analizira utjecaje iste na tržište širokopojasnog pristupa internetu.

***U poglavlju 4.1.2.7. pod nazivom „Pristup putem satelitskih veza“, strana 19.***

H1 smatra nužnim i potrebnim promatrati daljnji utjecaj usluge širokopojasnog pristupa internetu putem satelitskih veza na tržište širokopojasnog pristupa. H1 želi skrenuti pozornost da se korisnici i na lokacijama na kojima postoji zemaljska infrastruktura odlučuju za proizvode koje im operatori nude putem satelitskih veza a koje su uglavnom posljedica spleta marketinških aktivnosti operatora na pojedinim područjima. Obzirom na aktualnu ponudu Hrvatskog Telekom-a, kojom HT nudi uslugu televizije (MaxTV) putem satelita uz Internet uslugu (MaxADSL) po promotivnoj cijeni od 34 kn/mjesečno\*, H1 TELEKOM smatra kako je usluga putem satelitskih veza (u ovom konkretnom slučaju MaxTV putem satelita) zamjenska usluga ADSL pristupu putem bakrene parice jer u konačnici dovodi da raskida širokopojasne usluge pristupa internetu s alternativnim operatorima i prelazak na uslugu širokopojasnog pristupa internetu koju pruža HT (u ovom konkretnom primjeru MaxADSL), odnosno na uslugu operatora sa značajnom tržišnom snagom. Zatim, u situaciji kada parica nije dovoljne kvalitete za aktivacijom IPTV PVC kanala, korisnik neće zadržati uslugu širokopojasnog pristupa internetu od alternativnog operatora i koristiti uslugu televizije od Hrvatskog Telekoma već smatramo da će posljedično, raskinuti uslugu sa alternativnim operatorom (ili neće prihvatiti ponudu), te će sa uslugom širokopojasnog pristupa internetu prijeći na Hrvatski Telekom. Također, mišljenja smo da će u navedenoj situaciji korisnik prijeći na drugog operatora koji će pružiti cjelovitu uslugu (širokopojasni pristup internetu i uslugu TV-a) putem satelitskih veza krajnjem korisniku neovisno o tehnološkoj manjkavosti u odnosu na uslugu koja se pruža putem zemaljske infrastrukture.

Temeljem spomenutog H1 smatra da usluge putem satelitskih veza predstavljaju zamjensku uslugu ADSL pristupu putem bakrene parice.

Slijedom navedenog, smatramo da potražnja za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa proizlazi iz usluga pristupa širokopojasnom pristupu koje se pružaju na maloprodajnoj razini, a koje se temelje na:

- xDSL pristupu putem bakrene parice,
- pristupu putem kabelskih mreža
- pristupu putem svjetlovodnih niti (FTTH), te
- pristupu putem satelitskih veza

neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa elektroničkih komunikacijskih usluga.

\*tijekom 12 mjeseci uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca

***U poglavlju 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 60. HAKOM navodi:***

*„HT na području tipa 1 ne smije ukinuti već odobreni pristup na DSLAM razini osim ako se operatori međusobno dogovore o nekom obliku migracije. U slučaju da nema dogovora između operatora, HT je obvezan najaviti operatorima korisnicima i HAKOM-u najmanje pet godina unaprijed detaljan plan potpunog ukidanja postojeće pristupne mreže po pojedinom MDF-u, kako bi se ostavilo dovoljno vremena operatorima da isplaniraju alternativni pristup do krajnjeg korisnika. Navedeni rok može biti i kraći ukoliko je ispunjen neki od sljedećih uvjeta:*

- ulaganje alternativnih operatora je amortizirano,*
- ukidanje je već bilo najavljeno u vrijeme investicije alternativnog operatora,*
- HT je operatoru spreman nadoknaditi neamortizirani dio ulaganja*
- postoji alternativni proizvod koji je ekvivalentan starom pristupnom području.*

*Navedeno je nužno kako bi se očuvala kontinuiranost pružanja usluge operatora te mogućnost operatora da se nastavi natjecati na tržištu i u NGA okruženju“.*

Vezano uz uvjet „ulaganje alternativnih operatora je amortizirano“ H1 smatra da svaki operator ima pravo odrediti razinu ulaganja kod ostvarivanja bitstream pristupa do krajnjih korisnika (IP, ETH, DSLAM/OLT razina) te na tome graditi svoje proizvode i usluge kao i poslovne planove i strategije. Smatramo kako amortizacija ulaganja nije sama po sebi svrha, te ostvarivanjem pristupa na DSLAM/OLT razini operator na navedenom području ostvaruje povoljnije uvjete na osnovu kojih je izradio planove poslovanja te fokusirao prodajne i marketinške aktivnosti. Ukidanjem istog uz navedeni uvjet dovelo bi u pitanje svrhu ulaganja i povrat investicije, te bi uvećao troškove operatora nakon ukidanja pristupa. Slijedom navedenog potrebno je uvjet izmijeniti na slijedeći način: „alternativni operator ostvario je razumni povrat investicije“, dodatno smatramo kako je operatoru nužno omogućiti najmanje 12 mjeseci kako bi imao dovoljno vremena isplanirati nužne promjene u mreži, obustaviti prodajne aktivnosti i isporuke usluga korisnicima.

Vezano uz uvjet „ukidanje je već bilo najavljeno u vrijeme investicije alternativnog operatora“ smatramo da tekst treba izmijeniti da isti glasi „ukidanje je bilo najavljeno prije ostvarenih investicija alternativnog operatora“

Vezano za uvjet „HT je operatoru spreman nadoknaditi neamortizirani dio ulaganja“ isti smatramo neprihvatljivim iz već gore spomenutih razloga te ga je potrebno izmijeniti u „HT je operatoru spreman nadoknaditi razuman povrat investicije“ uz omogućavanje dodatnog roka od 12 mjeseci kako je opisano prethodnim člankom. Dodatno kako HT ima značajnu financijsku moć putem ove odredbe mogao bi namjerno „kočiti“ razvoj operatora korisnika ili prisilno isplatiti operatore te u potpunosti ukinuti veleprodajni pristup na DSLAM/OLT razini. Takvim potezima mogao bi uvelike promijeniti uvjete daljnjeg poslovanja operatora korisnika stoga navedeno smatramo neprihvatljivim.

U slučaju ukidanja pristupa u područjima definiranim kao tip 2 a operator korisnik je imao pristup na a DSLAM/OLT razini potrebno je zadržati cijenu na istoj razni i nakon ukidanja pristupa.

Obzirom da HT ima obavezu pružati uslugu bitstream pristupa neovisno o pristupnoj tehnologiji na DSLAM/OLT razini smatramo nužnim HT-u odrediti obvezu povezivanja jezgrene mreže i pristupne mreže (backhaul) na isti način kako je to definirano analizom tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, poglavlje 7.1., stranica 61.

***U poglavlju 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 61. HAKOM navodi:***

*„HAKOM, temeljem članka 61.stavka 3.točke 8. ZEK-a, određuje HT-u obvezu da mora omogućiti pristup operativnim IT sustavima podrške sukladno međunarodnim standardima putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava – B2B pristup (web servisi – SOAP), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava. HT je na ovaj način obavezan operatorima korisnicima omogućiti pristup:*

- *informacijskom sustavu praćenja zahtjeva operatora korisnika za uslugu bitstream pristupa,*
- *zahtjevima operatora korisnika za popravak kvara, statusu i stanju eskalacije popravka kvara operatora korisnika,*
- *informacijama o fakturiranju usluga operatoru korisniku*

- *informacijama o statusu dostupnosti usluge do krajnjeg korisnika*

Formulacija kako je navedena u gore spomenutom tekstu „B2B pristup (web servisi – SOAP), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava“ nije dorečena i omogućuje manipulaciju HT-a, te je kao takvom smatramo neprihvatljivom.

Ovim putem želimo skrenuti pozornost na određene okolnosti u praksi koje nam značajno otežavaju poslovanje, a na koje smo već skrenuli pozornost HAKOM-u svojim dopisom od 25. ožujka 2013. godine.

Naime, Odlukom HAKOM-a, Klasa: UP/I-344-01/12-03/02, Urbroj: 376-11/12-07 kojom je uvedena jedinstvena procedura za realizaciju veleprodajnih usluga (točka I.1., treći odlomak) definirano je, između ostalog, sljedeće:

„T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga T-Coma, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama.“

Nadalje, točkom II. predmetne odluke propisano je:

„II. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja i imena, prezimena i adrese krajnjeg korisnika ili adrese telefonskog priključka.“

Naime, u posljednje vrijeme sve češće se događa da podaci o postojećem operatoru/operatorima koje nam putem B2B servisa dostavlja Hrvatski Telekom nisu točni. Posljedica toga je odbijanje Jedinostvenih zahtjeva za veleprodajnim uslugama Hrvatskog Telekoma odnosno nepotrebno prolongiranje aktivacije usluge krajnjem korisniku. Npr. HT dostavi podatak da korisnik koristi Internet uslugu od Iskona. H1 pošalje Iskoni Jedinstvenu izjavu korisnika na supotpis, a Iskon vraća predmetnu izjavu uz naznaku da korisnik ne koristi tu njegovu maloprodajnu uslugu. Nakon toga, H1 dostavlja HT-u Jedinstveni zahtjev za aktivacijom veleprodajnih usluga da bi ga HT odbio s razlogom „Nedostaje BS izjava Iskona“.

Također, postoje još neki slučajevi kada T-Com za pojedini priključak dostavi informaciju „nema podataka“ dok je u stvarnosti predmetni broj aktivan i zapravo se radi o ULL usluzi jednog od operatora korisnika.

Uslijed ovakvih netočnih informacija dobivenih od strane Hrvatskog Telekoma, broj odbijenih Zahtjeva H1 TELEKOM-a je značajan, a istovremeno se povećava broj revoltiranih korisnika uslijed dugotrajnog čekanja na aktivaciju H1 usluge.

Slijedom navedenog, smatramo nužnim definirati:

1. odgovarajuću naknadu koju bi HT bio dužan platiti operatoru korisniku čiji je zahtjev odbijen uslijed netočnih informacija dobivenih od strane HT-a;
2. Uvesti u obrazac Jedinственe izjave još jednu „kućicu“ u podnaslovu „Usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom (označiti potrebno)“, a koja bi glasila: „sve usluge“, s ciljem ubrzanja obrade izjava koje se dostavljaju na supotpis, izbjegavanja mogućih nedoumica oko aktivnih usluga i sl. Naime, korisnici često nisu sigurni niti koje usluge koriste niti od kojeg operatora pri čemu ih osobito zbunjuje kada ih se pita o tehničkom rješenju usluga koje koriste, a što ima za posljedicu pogrešno ispunjavanje same Izjave;
3. Obvezati HT na dostavljanje informacija o maloprodajnim uslugama koje HT pruža krajnjem korisniku (npr. MaxTV);
4. Naložiti HT-u da, sve dok podaci koje dostavlja putem B2B servisa o postojećem operatoru/operatorima ne budu u potpunosti točni, u roku od 2 sata po primitku informacije od operatora korisnika o netočnosti dostavljenih informacija izvrši korekciju podataka u bazi i prihvati Jedinственi zahtjev tog operatora korisnika za pružanjem veleprodajne usluge/usluga.

Gore navedeno analogijom se može primijeniti i na ostale informacije, a ne samo na informacije o postojećem operatoru.

**U poglavlju 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 62. HAKOM navodi:**

*„Postojećom Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa, HT-u je definiran SLA što, između ostalog, obuhvaća vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova. HAKOM smatra da navedeni rokovi i naknade moraju biti jednaki za sve usluge izdvojenog pristupa za koje HT ima obvezu pristupa na ovom tržištu, neovisno o tehničkom rješenju. HAKOM određuje HT-u sljedeće naknade u slučaju nepoštivanja rokova:*

- *HT je obvezan za nepravodobnu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge isplatiti naknadu za svaki dan nepravodobne realizacije, i to na način da za prvih 10 dana nepravodobne realizacije plaća ugovornu kaznu u visini 50% mjesečne naknade za korištenje usluge za svaki pojedini dan, a od 11. dana nepravodobne realizacije 150% mjesečne naknade za korištenje usluge za svaki pojedini dan;*
- *u slučaju zakašnjenja u otklanjanju kvarova unutar 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara HT je obvezan operatoru plaćati naknadu u visini iznosa jedne mjesečne naknade za uslugu za koju se otklanja kvar po danu kašnjenja. Za kašnjenje u otklanjanju kvara dužem od 48 sati od isteka maksimalnog*

*predviđenog vremena za otklanjanje kvara, HT je obvezan za prva 2 dana kašnjenja (unutar 48 sati) plaćati naknadu u visini iznosa jedne mjesečne naknade za uslugu za koju se otklanja kvar, a za preostale dane zakašnjenja 120% mjesečne naknade za uslugu za koju se otklanja kvar po danu kašnjenja“*

Potrebno je napomenuti da u dijelu zakašnjele realizacije usluge isto podrazumijeva kašnjenje u odgovoru na jedinstvenu izjavu kao i na kašnjenje u realizaciji zahtjeva, a sve sukladno Odluci HAKOM-a o uvođenju jedinstvene procedure. Također H1 smatra, sukladno postojećoj praksi HT-a i učestalim kašnjenjima u realizaciji zahtjeva i usluga potrebitim definirati znatno veće naknade za kašnjenje zahtjeva koja su duža od 20 dana s ciljem pružanja što kvalitetnije usluge prema krajnjim korisnicima.

Potrebno je omogućiti prijavu kvara od 7-22h, 7 dana u tjednu. Navedeno obrazložemo činjenicom da korisnici naprednih usluga iste uglavnom koriste u večernjim satima, blagdanima i praznicima, te je u navedenom periodu potrebno imati kvalitetnu podršku i kvarove otklanjati u što kraćim periodima a ne ostavljati korisnike po nekoliko dana bez usluge.

***U poglavlju 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 63. HAKOM navodi:***

*„Nadalje, HAKOM sukladno mjerodavnoj direktivi Europske unije o pristupu zadržava obvezu kojom se HT-u obvezuje da mora omogućiti migraciju između sljedećih usluga:*

- između točaka pristupa usluge bitstream pristupa;*
- između usluge bitstream pristupa i usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i potpetlji.“*

H1 napominje kako je potrebno omogućiti i migraciju između navedenih usluga i u obrnutom smjeru, znači sa usluge izdvojenog pristupa lokalne petlje na uslugu bitstream pristupa. Također smatramo kako je potrebno omogućiti i prijenos bitstream usluga neovisno dali krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma ili krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika.

***Nadovezujući se na prije spomenuti tekst, poglavlje 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 61. i u poglavlju 7.2. pod nazivom „Obveza nediskriminacije“, strana 65. HAKOM navodi:***

*„HAKOM može odrediti operatorima obvezu nediskriminacije u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom. Predmet ovog dokumenta je tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa, temeljem čega HAKOM zadržava HT-u navedenu obvezu u vezi s pristupom.*



*Operator, kojemu je određena obveza nediskriminacije, prema članku 59. stavku 2. ZEK-a, osobito mora osigurati istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge, te mora pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava.“*

Obzirom da Hrvatski Telekom za svoje potrebe pružanja podrške ima implementirane alate, smatramo da gore spomenute alate definirane u poglavlju 7.1. u svrhu kvalitetnijeg pružanja usluga krajnjim korisnicima HT može bez odgode isporučiti a da one podrazumijevaju i:

- uvid u tehnološke parametre usluge - pristup svim elementima HT platforme radi dobivanja uvida u isporuku usluge krajnjem korisniku a posebno u trenutku analize ili otklona kvara
- direktan utjecaj na parametre bitne za isporuku usluge na svim elementima HT platforme – primjerice servisne akcije na pristupnim uređajima, promjene profila i sl.;

***U poglavlju 7.1. pod nazivom „Obveza pristupa korištenja posebnih dijelova mreže“, strana 66. HAKOM navodi:***

*„HT je obvezan u tijeku svake promotivne akcije prema krajnjim korisnicima ponuditi operatorima, koji koriste veleprodajne usluge bitstream pristupa, promotivne uvjete na veleprodajnoj razini, a kako bi operatori, na osnovama koje osiguravaju održivo tržišno natjecanje, mogli replicirati navedenu promotivnu akciju, odnosno ponuditi iste promotivne uvjete krajnjim korisnicima.“*

H1 smatra da je HT obvezan promotivnu akciju ponuditi operatorima korisnicima koji koriste veleprodajne usluge bitstream pristupa uz promotivne uvjete na veleprodajnoj razini, a kako bi operatori, na osnovama koje osiguravaju održivo tržišno natjecanje, mogli replicirati navedenu promotivnu akciju, odnosno ponuditi iste promotivne uvjete krajnjim korisnicima. Takva obavijest mora biti dostavljena operatoru korisniku minimalno 60 dana prije početka promotivne akcije od strane HT-a. Navedeno iz razloga što HT prije nego što obavijesti operatore korisnike o promotivnoj akciji već ima spremnu marketinšku kampanju za maloprodajne usluge tako da s istom i krene istovremeno s davanjem obavijesti operatorima korisnicima. Time ostvaruje nenadoknadivu prednost u odnosu na ostale operatore korisnike.

Također u svrhu izbjegavanja dvojbi i s ciljem osiguranja održivog tržišnog natjecanja želimo napomenuti da je HT obvezan na veleprodajnoj razini operatorima korisnicima ponuditi i promotivne akcije koje se odnose na ponudu opreme (telefone, televizore i sl.), a koju HT nudi korisnicima u svrhu prodaje vlastitih usluga. Predlažemo isto definirati na način da je HT dužan u roku od 7 dana po aktivaciji zahtjeva operatorima korisnicima dostaviti opremu koju

po promotivnim cijenama nudi krajnjim korisnicima, te je dužan platiti naknadu za kašnjenje ukoliko kasni s dostavom opreme, za svaki dan kašnjenja na identičan način kao i kod kašnjenja u realizaciji zahtjeva.

**U poglavlju 7.3. pod nazivom „Obveza transparentnosti“, strana 70. HAKOM navodi:**

*„c) Usluga bitstream pristupa na DSLAM razini na temelju bakrene parice uključujući i FTTC koncept*

*HT je obvezan, u roku od 90 dana od zaprimanja razumnog zahtjeva za uslugu bitstream pristupa na DSLAM razini na temelju bakrene parice, unutar standardne ponude veleprodajnog širokopojsnog pristupa odrediti uvjete, rokove i cijene usluge bitstream pristupa na DSLAM razini na temelju bakrene parice“.*

H1 je mišljenja da je cijene pristupa potrebno formulirati unutar ove analize tržišta kako bi se operatorima korisnicima omogućila izrada poslovnih planova, donošenje odluke u opsežnosti zahtjeva prema HT-u i sl. Smatramo ispravnim određivanje cijene primjenom „postotka x“ većim nego što je definirano uz pristup na OLT razini na temelju FTTH rješenja.

**U poglavlju 7.3. pod nazivom „Obveza transparentnosti“, strana 71. HAKOM navodi:**

- *„S ciljem harmoniziranja standardnih ponuda koje su obvezni objaviti operatori koji na mjerodavnim tržištima imaju status operatora sa značajnom tržišnom snagom te kako bi se omogućili transparentni uvjeti poslovanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i operatora korisnika standardne ponude odnosno kako bi se onemogućilo HT da iskoristi svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom, a sve u svrhu sprječavanja narušavanja i ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, HT je obvezan u standardnu ponudu veleprodajnog širokopojsnog pristupa koju će objaviti 30 dana od stupanja na snagu odluke o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom ugraditi sljedeće:*
  - *jedan od instrumenta osiguranja plaćanja koje će HT utvrditi unutar Standardne ponude veleprodajnog širokopojsnog pristupa mora biti zadužnica;*
  - *ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora o korištenju usluge bitstream pristupa uredno podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja;*
  - *HT je obvezan, prilikom izdavanja računa za predmetne veleprodajne usluge, umanjiti račun za iznos naknade po osnovi zakašnjenja;*

- rok dospijeća plaćanja računa je 60 dana od dana slanja računa, pri čemu HT šalje pisanu opomenu po isteku roka dospijeća;
- HT će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja tek ukoliko operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku 30 dana od zaprimanja pisane opomene;
- ukoliko se HT ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, HT može operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge;
- ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisane opomene;
- u slučajevima kada je HT aktivirao i naplatio se iz instrumenta osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je HT predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.“

Smatramo kako je navedeni tekst potrebno izmijeniti na sljedeći način:

- jedan od instrumenta osiguranja plaćanja koje će HT utvrditi unutar Standardne ponude veleprodajnog širokopojsnog pristupa mora biti zadužnica;
- ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora o korištenju usluge bitstream pristupa uredno podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja;
- HT je obvezan, prilikom izdavanja računa za predmetne veleprodajne usluge, obračunati naknadu po osnovi kašnjenja i za istu umanjiti obvezu plaćanja za pruženu veleprodajnu uslugu;
- rok dospijeća plaćanja računa je 60 dana od dana slanja računa, pri čemu, ako račun nije podmiren, HT šalje pisanu opomenu po isteku roka dospijeća;
- HT će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja tek ukoliko operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku 30 dana od zaprimanja pisane opomene;
- ukoliko se HT ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, HT može operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge;

- *ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisane opomene;*
- *u slučajevima kada je HT aktivirao i naplatio se iz instrumenta osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah po cjelokupnoj naplati instrumenta osiguranja, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je HT naplatio potraživanje instrumentom osiguranja plaćanja iskoristivši ga u cijelosti*

***U poglavlju 7.4. pod nazivom „Obveza transparentnosti“, strana 78. HAKOM navodi:***

*„Cijene za posebne virtualne kanale HAKOM će odrediti u zasebnom postupku na temelju rezultata iz troškovnih modela“*

H1 smatra da već sada postoji dovoljno podataka putem kojih se može napraviti analiza i određivanje cijene dodatnih virtualnih kanala, specifično kanali za VoIP i nadzor uređaja. Trenutna prosječna mjesečna naknada za 1 Mbit/s na osnovu HT-ovih maloprodajnih paketa (4,10,20 Mbit/s) uz pristup na ethernet razini iznosi 6,9kn. Dodatno potrebno je uzeti u obzir kako navedena cijena već u potpunosti opravdava troškove DSLAM opreme, te kao jedini faktor potrebno je uzeti dodatne troškove transporta prometa. Slijedom predlažemo da se mjesečna naknada dodatnog virtualnog kalana za VoIP (ethernet razina) od 256 kbit/s postavi na 1,7kn, te VoIP kanal od 512 kbit/s na 3,4kn, a dodatni virtualni kanal za nadzor uređaja (ethernet razina) od 256 kbit/s postavi na 1,7kn.

S poštovanjem,  
H1 TELEKOM d.d.