

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 ZAGREB

U Splitu, 12. prosinca 2013. godine

Predmet: **Javna rasprava - Određivanje naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji**

- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

Nastavno na predmetnu javnu raspravu objavljenu na službenim stranicama HAKOM-a, niže su komentari H1 TELEKOM d.d.

Neosnovane prijave kvara

U točki 1.4. prijedloga Odluke u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji navedeno je:

„Mijenja se članak 13.2.1. Neosnovan zahtjev za popravak kvara tako da glasi: „Ako tijekom popravka kvara T-Com utvrdi da razlog kvara ulazi u područje odgovornosti Operatora korisnika Standardne ponude ili treće strane, Operator korisnik Standardne ponude će platiti naknadu od 163 HRK (bez PDV-a) za svaki neosnovani zahtjev za popravak kvara.“

Obzirom da HT vraća veći dio prijava kvarova/smetnji kao neosnovan jer nije u mogućnosti izvršiti detaljnu provjeru svoje odgovornosti između MDF i HDF, a stvaran kvar je na strani HT-a to se predlaže odrediti da se 10% neosnovanih prijava kvarova/smetnji ne naplaćuje.

Bolja vremena otklona kvara

U točki 1.5. prijedloga odluke u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji navedeno je:

„U članku 24.1. Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u dijelu Postupak potrebno je ugraditi sljedeću odredbu: „Operator korisnik može ugovoriti sljedeća vremena otklona kvara/smetnji uz plaćanje pripadajućih naknada:

Vrijeme (h)	Naknada
10	10% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
16	6% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
24	3% mjesečne naknade za predmetnu uslugu

”

Smatramo da nema smisla da HT naplaćuje otklanjanje kvara Operatoru korisniku koji već plaća dovoljno visoku mjesečnu naknadu za veleprodajnu uslugu. Ovaj način bi poticao HT da rješava kvarove korisnika u roku dužem od 24 sata za svaku prijavu za koju ne naplati dodatni iznos. Trebalo bi se podrazumijevati da će svaki kvar biti riješen u što kraćem roku te se ovim stavlja Operatore korisnike u položaj u kojem su prisiljeni plaćati navedene kraće rokove ukoliko ne žele da im korisnici imaju smetnje duže od 24 sata. Slijedom navedenog, Operatori korisnici bi dodatno plaćali zbog toga što im isporučena usluga koju imaju kao veleprodajni korisnici ne radi kao što bi trebala.

Ukoliko HAKOM ostane pri mišljenju da je potrebno uvesti kraće rokove uz naplatu, također je potrebno definirati kako nepoštivanje navedenih kraćih rokova utječe na obračun naknada za kašnjenje.

Opcija a) kao rok za otklon se uzima odabrani kraći rok;

Opcija b) kao rok za otklon se uzima standardni rok, ali HT nema pravo naplatiti naknadu za bolje vrijeme otklona.

S poštovanjem,
H1 TELEKOM d.d.