

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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

- komentari H1 TELEKOM d.d.

Poštovani,

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

Bolja vremena otklona kvara

U točki **1.8.** prijedloga odluke u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa navedeno je:

„ U članku 8.5.1. Postupak u stavku (9) 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.

Neosnovane prijave kvara

U **privitku 1** prijedloga Odluke u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa definirana je naknada za neosnovanu prijavu kvara u iznosu 163,00 kn.

H1 podržava odluku o manjoj naknadi za neosnovanu prijavu kvara. Dodatno predlažemo da se odredi postotak neosnovanih prijava do kojeg se ne bi naplaćivala naknada za neosnovanu prijavu. S obzirom na veliku količinu prijava, za očekivati je da će dio prijava biti neosnovano prijavljeno. Neosnovane prijave nisu rezultat namjere, nego često puta smetnju otklanja odjel HT-a koji nije relevantan za otklanjanje smetnje, npr. greška u konfiguraciji DSLM uređaja smetnja je prosljeđena operatoru jer je cilj svakog operatora da korisniku bude riješena poteškoća u što kraćem roku. Kako je naknada za neosnovanu smetnju znatno veća od naknade za kašnjenje u otklonu, događalo se da je ukupni mjesečni iznos naplaćen od strane HT-a za neosnovane kvarove veći od obračunatih penala za kašnjenje u otklanjanju kvarova. Nije prihvatljivo da zbog velikog obujma kvarova Operator korisnik za to razdoblje plati i dodatne naknade za neosnovane prijave, ukoliko se radi o razumnoj količini izraženoj u postotku koja se može očekivati. Također se događaju situaciju u kojima se naknadno utvrdi da odgovornost ipak je na strani HT-a. Predlažemo da postotak bude 3% neosnovanih prijava od ukupnog broja prijava. Samo neosnovane prijave koje prelaze 3% bi se naplaćivale sukladno definiranoj naknadi.

Složeni zahtjevi

U prijedlogu odluke kojim se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije u dijelu naknada pod točkom I.1. navedeno je:

„Također, zahtjev za veleprodajne usluge iz ove Standardne ponude može biti povezan sa zahtjevom za neku drugu veleprodajnu uslugu, u kojem slučaju je HT obvezan uskladiti realizaciju svih zahtjeva kako bi krajnjem korisniku sve zatražene usluge bile istovremeno aktivirane, odnosno deaktivirane. Ukoliko u prethodno navedenom slučaju, HT ne realizira sve

zatražene usluge istovremeno u roku iz čl. 1.4.2. ili na zatraženi datum, obvezan je Operatoru korisniku isplatiti naknadu za nepravovremenu realizaciju.“

Predlažemo da se navedeni način obračuna nepravovremene realizacije složenih zahtjeva uključi i u standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa s obzirom da složeni zahtjev ne mora nužno sadržavati uslugu najma korisničke linije. Moguća je i kombinacija veleprodajne uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i usluge predodabira operatora (DSL+CPA).

S poštovanjem,
H1 TELEKOM d.d.