

Zagreb, 14.09.2012.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
HR-10110 ZAGREB

**PREDMET: Javni poziv - izmjene standardnih ponuda Hrvatskog Telekom d.d. radi gašenja 18 lokalnih centrala i prelaska na IMS tehnologiju**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže, i operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a dostavlja svoj komentar i očitovanje na Javni poziv - izmjene standardnih ponuda Hrvatskog Telekom d.d. radi gašenja 18 lokalnih centrala i prelaska na IMS tehnologiju, kojim HT, radi prelaska na IMS tehnologiju predlaže izmjene u tri standardne ponude, s posebnim naglaskom na posljedice kroz promjene u administrativnim veleprodajnim procedurama za veleprodajnu uslugu najma korisničke linije i usluge putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

## 1. Načelni komentari

Činjenica je da promjene u mreži HT-a bitno utječu na realizaciju WLR i ADSL usluga, koja bi prema prijedlozima HT-a bila znatno otežana zbog dužih rokova realizacije, gubitka usluga, i dodatnog kontaktiranja korisnika od strane HT-a koja može vrlo izgledno dovesti do odustajanja korisnika od realizacije usluge putem operatora korisnika.

**Naš temeljni komentar na ove prijedloge HT-a jest da je nedopustivo da HT kroz prijedlog izmjena procedura želi osigurati mogućnost izravnog kontaktiranja postojećih korisnika usluga WLR i BSA, i u slučaju njihovog neodaziva, čak i odbiti zahtjeve istih.**

Želimo podsjetiti da je u Standardnoj ponudi za WLR jasno definiran odnos HT-a prema WLR korisnicima operatora korisnika, te da HT, u slučaju da WLR korisnik kontaktira HT, HT je isključivo obvezan uputiti korisnika na operatora korisnika.

Zamjensko rješenje putem korištenja veleprodajne širokopojasne usluge koje se nameće kao zamjena za WLR uslugu, znači dodatne troškove operatoru korisniku zbog potrebe ugradnje nove korisničke opreme kod postojećih WLR korisnika, te zbog većih veleprodajnih troškova operatora korisnika prema HT-u (prijelaz WLR korisnika na samostalni VoIP kanal), te dodatne komunikacije i sinkronizacije s postojećim korisnicima, što povećava operativni angažman u uvjetima kad postojeći operatori korisnici nisu ostvarili bitne tržišne udjele korištenjem veleprodajne širokopojasne usluge i povrat investicije.

Općenito, neizbježan je dojam da HT koristi promjenu tehnologije u svojoj mreži za stvaranje novih prepreka operatorima korisnicima za korištenje veleprodajnih usluga, a **predložene**

procedure, prema našim dosadašnjim iskustvima, dodale bi novu kompleksnost postojećim procedurama, što bi zajedno mogle dovesti do potpune blokade akvizicije korisnika putem veleprodajnih usluga.

Za korištenje veleprodajnih usluga nužan je preduvjet da operatori korisnici imaju na raspolaganju jednostavne i efikasne procedure, da se HT pridržava definiranih rokova i da postoji efikasan mehanizam sankcioniranja prekršaja.

Vipnet ovdje naglašava temeljne komentare na prijedloge HT-a:

- Gašenje lokalnih centrala u mreži HT-a treba biti omogućeno najranije 6 mjeseci od donošenja odluke HAKOM-a kojom se utvrđuju promjene u veleprodajnim procedurama koje su posljedica gašenja lokalnih centrala
- HT sam predlaže i daje do znanja da se WLR usluge mogu realizirati i na širokopojasnom priključku. Stoga je već sad nužno razmotriti mogućnost određivanja obveze HT-u da se WLR omogući i na širokopojasnom priključku kao standardna opcija, jer to umanjuje potrebu za odgodama u procedurama realizacije usluga, ili barem kao privremeno rješenje do potpune migracije takvih korisnika na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a u svakom slučaju u korist krajnjeg korisnika
- Promjenu tehnologije u svojoj mreži i promjene tehnologije pružanja usluga korisnicima operatora korisnika HT mora provesti bez ikakvih dodatnih kontakata s korisnicima i bez utjecaja na postojeće korisnike operatora korisnika veleprodajnih usluga, pri čemu se mora imati na umu da je krajnji korisnik svojim podnošenjem zahtjeva jasno i nedvojbeno donio svoju odluku.
- Nema razumnog opravdanja i nedopustivo je davanje mogućnosti HT-u da nakon što korisnik potpiše Izjavu kojom se traži raskid ugovora, zbog nemogućnosti kontaktiranja korisnika, realizacija veleprodajne usluge bude otkazana
- HT ne smije promjenu tehnologije iskoristiti za novo ugovorno vezivanje postojećih korisnika
- HT mora osigurati redovito izvještavanje HAKOM-a na mjesečnoj bazi o procesu migracije i dokazati da migracija ne utječe na status krajnjih korisnika (u pogledu nastanka novih ugovornih obveza)
- Promjena tehnologije na strani HT-a ne smije uzrokovati povećanje troškova operatora korisnika veleprodajnih usluga
- Promjena tehnologije na strani HT-a mora biti provedena na način da ne utječe na kompatibilnost uređaja/modema/korisničke opreme operatora korisnika koji se priključuju na mrežu HT-a, odnosno, da se na operatore korisnike nametnu dodatni tehnološki

zahtjevi za prilagođavanjem terminalne opreme, ili nabavkom nove (npr. korištenje analognog porta za WLR uslugu putem širokopojasnog priključka).

- Promjena tehnologije mora imati za posljedicu smanjenje cijena usluga u veleprodajnim ponudama, i kraće rokove realizacije usluga, a ne obrnuto
- **HT mora proširiti opseg informacija koje se putem B2B sučelja daju operatoru korisniku s informacijama o statusu tehnologije priključka korisnika, kako bi operator korisnik mogao planirati način priključivanja i druge elemente ponude za nove krajnje korisnike**
- Budući da operatori korisnici nemaju saznanja koji njihovi krajnji korisnici se nalaze na području pojedine lokalne centrale, **HT treba operatorima korisnicima PRAVOVREMENO, prije gašenja centrale dostaviti popis njihovih korisnika koji će biti obuhvaćeni promjenom tehnologije**, a operator korisnik će eventualne posljedice na svoje krajnje korisnike, i opcije migracije rješavati u kontaktu sa svojim postojećim korisnicima.

## 2. Promjene Standardne ponude za usluge međupovezivanja Hrvatskog Telekom d.d.

U poglavlju 6. prijedloga Standardne ponude HT-a pod nazivom „Kakvoća usluga“, HT predlaže slijedeću izmjenu teksta:

*„Također, pojedine usluge T-Coma koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije, te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno, predodabira operatora.“*

**Ovaj prijedlog dopune teksta Standardne ponude smatramo potpuno neprihvatljivim, odnosno, svako ostavljanje mogućnosti da bi se usluge odabira, a posebice, predodabira operatora mogle ukinuti ili na bilo koji način onemogućiti, nalazimo neprihvatljivima i izuzetno opasnim za daljnji razvitak tržišta elektroničkih komunikacija RH.**

Predloženi tekst od strane HT-a zaista nalazimo neprihvatljivim i neutemeljenim, te ga je potrebno izbrisati, odnosno, ukloniti svaku mogućnost da se uslijed promjene mrežne tehnologije HT-a dovodi u pitanje funkcionalnost usluge predodabira operatora. Za Vipnet nije sporno da se takva funkcionalnost može i mora osigurati bez obzira na korištenu tehnologiju u pristupnom dijelu mreže HT-a.

**Povezivanje funkcionalnosti usluga odabira operatora i predodabira operatora sa slučajevima nestanka električne energije su nam u cijelosti neprihvatljivi, i ne nalazimo nikakvo razumno obrazloženje za takvu mogućnost.**

U prijedlogu teksta je s obzirom na prvobitni prijedlog, za pet lokalnih centrala pomaknut rok gašenja unaprijed, te su uključene i dvije nove centrale s rokom gašenja 1.12.2012. do kada ostaje manje od 3 mjeseca:

Novi prijedlog:	Prvobitni prijedlog:	Komentar
Koprivnica 1 lokalna 15.01.2013.	Koprivnica 1 lokalna 15.03.2013.	Rok pomaknut 2 mjeseca unaprijed
Duga Resa 1 lokalna 15.01.2013	Duga Resa 1 lokalna 15.03.2013.	Rok pomaknut 2 mjeseca unaprijed
Split 1B 1 lokalna 01.12.2012.	-	Nije bilo predviđeno gašenje
Dubrovnik 3 1 lokalna 15.01.2013.	Dubrovnik 3 1 lokalna 15.03.2013.	Rok pomaknut 2 mjeseca unaprijed
Zadar 1 1 lokalna 01.12.2012.	-	Nije bilo predviđeno gašenje
Đakovo 1 lokalna 15.01.2013.	Đakovo 1 lokalna 15.03.2013.	Rok pomaknut 2 mjeseca unaprijed
Slavonski Brod 1 lokalna 15.01.2013	Slavonski Brod 1 lokalna 15.03.2013.	Rok pomaknut 2 mjeseca unaprijed

Činjenica je da gašenje lokalnih centrala ima značajan utjecaj na veleprodajne usluge i postojeće korisnike veleprodajnih usluga jer u slučaju operatora korisnika kako je predviđeno može u određenim slučajevima doći do prekida i gubitka usluga.

**Zahtjev Vipneta je da se gašenje centrala provede najmanje 6 mjeseci nakon donošenja odluke HAKOM-a kojom bi se propisale sve obveze HT-a u pogledu pružanja WLR i Bitstream usluga jer se operatori korisnici moraju pripremiti na eventualnu migraciju svojih postojećih korisnika.**

S obzirom na prijedlog o naplati cijene terminacije, smatramo da je cijenu terminacije potrebno zadržati na razini cijene lokalne terminacije najmanje dok se ne donese nova odluka o regulatornim obvezama HT-a, nakon provedenog postupka analize mjerodavnog tržišta, odnosno do izračuna troškovno orijentirane cijene za NGN.

Smatramo da je također potrebno predvidjeti mogućnost da se i nakon donošenja odluke u postupku analize tržišta zadrži takav model naplate, s obzirom da je prijedlog teksta u Dodatku 1., drugi i treći paragraf, sročeni na način kao da HT unaprijed zna da će donošenjem odluke takav model prestati vrijediti.

### 3. Promjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije

#### Članak 1.4.2.1.

##### - Premještanje korisnika sa širokopojsnog priključka

HT bi trebao omogućiti da se informacija o potrebi vraćanja korisnika i odgodi realizacije zahtjeva dostavi operatoru korisniku kroz B2B sučelje, ili na upit operatora korisnika za dostavom podataka o korisniku, ili neposredno nakon slanja zahtjeva.

Operator korisnik trenutno nema nikakvu informaciju da se zbog potrebe vraćanja korisnika na staru infrastrukturu standardni rokovi realizacije WLR zahtjeva produljuju (trenutno HT putem B2B ne dostavlja podatak da se radi povrata na POTS priključak početak realizacije WLR usluge odgađa za 5 radnih dana), a ista informacija je potrebna radi komunikacije prema korisniku i radi praćenja propisanih rokova realizacije.

**Neprihvatljivo je daljnje produženje rokova na 10 radnih dana, te da se treba zadržati rok od 5 radnih dana za promjenu vrste priključka krajnjeg korisnika, te da se nakon toga WLR zahtjev realizira u standardnim rokovima.**

Po prijedlogu HT-a (i novom prijedlogu jedinstvene procedure temeljem odluke HAKOM-a od 28.08.2012. prema kojoj se definira nova procedura), novi WLR korisnici koje je HT migrirao na IMS platformu mogli bi biti realizirani redovno najranije u roku 25 radnih dana, odnosno 35 kalendarskih dana (2+8 radnih dana za komunikaciju Izjave + 15 radnih dana do dostave popisa dodatnih usluga + vrijeme od prihvata ponude do same realizacije). Nejasno je i zašto HT-u treba dodatnih 5 radnih dana da operatoru korisniku dostavi popis dodatnih usluga, nakon što instalira splitter i prebaci korisnika na port koji podržava analogni telefon, a postojeći rok je zapravo 3 kalendarska dana.

**Realno, ukoliko se uzmu u obzir i kašnjenja koja se izrazito često dešavaju na strani HT-a, te vrijeme na strani operatora korisnika od inicijalnog kontakta s korisnikom, operator korisnik bi, sukladno prijedlozima HT-a, kao rok realizacije usluge za nove WLR korisnike trebao komunicirati period od 60-ak dana što zaista predstavlja neopravdano dug rok za realizaciju WLR usluge i može bitno negativno utjecati na spremnost krajnjeg korisnika za ugovaranje takve usluge, i što izravno može bitno utjecati na ravnopravnu tržišnu utakmicu.**

Tu se svakako izrazito dovodi u pitanje i zakonska mogućnost da korisnik razumno unaprijed odredi dan sklapanja ugovora, jer operator korisnik ne može garantirati krajnjem korisniku poštivanje bilo kakvog roka realizacije koji je kraći od 60 kalendarskih dana.

Svakako se ovdje postavlja i pitanje da li je HT u mogućnosti osigurati priključenje i aktiviranje veleprodajnih usluga operatorima korisnicima, u uvjetima i rokovima u kojima priključuje i aktivira vlastite korisnike.

Također **potrebno je osigurati i opciju da krajnjem korisniku splitter dostavi operator korisnik**, za što je osnovni preduvjet da se HT strogo pridržava propisanih rokova realizacije WLR usluge kako bi operator korisnik mogao planirati dostavu splittera, što je iz dosadašnjeg iskustva teško za očekivati, a posebno kada se radi o postojećim širokopojasnim priključcima. U suprotnom, krajnji korisnik bi mogao izgubiti usluge na duži period što je svakako potrebno izbjeći.

Budući da je razvidno da je realizacija WLR-a na širokopojasnom priključku primarno regulatorno, a ne tehničko pitanje (kako i sam HT navodi WLR se može realizirati na širokopojasnom priključku, a svejedno se za realizaciju WLR i ADSL usluge trebaju koristiti dva porta), i zbog činjenice da dugoročno na WLR usluge predstavljaju prijelazno rješenja do potpunog korištenja usluga temeljem veleprodajnog širokopojasnog pristupa, smatramo da

je opravdano omogućiti WLR na širokopojasnom priključku, u najmanju ruku dok se ne osigura prijelaz WLR korisnika na širokopojasni pristup putem operatora korisnika. Takvo rješenje smatramo najboljim, jer bi se bitno smanjila potreba za tehničke intervencije kod korisnika i sa perspektive korisnika omogućila migraciju na novu tehnologiju koja bi protekla gotovo neprimjetno.

Ako je zaista nužno da se provodi instalacija splittera od strane HT-a i ulazak u prostorije korisnika što proizvodi bitne odgode realizacije i mogućnost da korisnik odustane, **smatramo da je opcija da se WLR realizira na širokopojasnom priključku prihvatljivija i jednostavnija i za krajnjeg korisnika, operatora korisnika i HT.**

#### - **Kontaktiranje korisnika usluge Dodatne linije**

U prvom redu ne možemo prihvatiti da usluga koja je adekvatna klasičnoj ISDN usluzi nije više moguća prilikom prijelaza korisnika na WLR, odnosno konkretno da se gubi mogućnost opcije Dodatnih linija/brojeva.

U tom smislu predlažemo da se WLR za korisnike Dodatne linije realizira na širokopojasnom priključku kao i u slučaju nekih drugih scenarija kako ih navodi HT (postojanje MaxASDL/tv usluge), tj. da se ne vrši premještanje korisnika na drugu infrastrukturu. Smatramo da je to potrebno osigurati jer se prvenstveno radi o interesu krajnjeg korisnika.

U tom scenariju primjenjivali bi se standardni rokovi realizacije WLR usluge, bez potrebe kontaktiranja korisnika od strane HT-a i posebnih odgoda zahtjeva.

Alternativno, ukoliko se WLR usluga ne bi realizirala na širokopojasnom priključku, smatramo da HT unaprijed mora osigurati informacije operatoru korisniku da se radi o korisniku usluge Dodatna linija kako bi operator korisnik samostalno mogao kontaktirati korisnika.

#### - **Opcija odustajanja od zahtjeva**

Općenito, protivimo se kontaktiranju korisnika od strane HT-a, o bilo kojem pitanju osim o podmirivanju eventualne postojeće ugovorne obveze nakon što je korisnik izrazio zahtjev za neopozivim raskidom ugovora. Ako korisnik potpiše izjavu operatoru korisniku smatra se da je suglasan sa raskidom ugovora, i može odustati od zahtjeva samo ako nije u mogućnosti podmiriti ugovorne obveze.

Sve kontakte prema korisniku oko svih pitanja pa tako i eventualnog gubitka usluga mora odraditi operator korisnik, a HT mora putem B2B aplikacije operatoru korisniku dati sve potrebne podatke o statusu krajnjeg korisnika kako bi operator korisnik unaprijed znao pripremiti komunikaciju prema krajnjem korisniku i eventualno umjesto WLR usluge ponuditi uslugu putem veleprodajnog širokopojasnog priključka.

HT mora u standardnim ponudama obrazložiti i opisati operatorima korisnicima koja eventualna ograničenja u uslugama mogu nastati kod realizacije veleprodajnih usluga,

ovisno o tehnologiji priključka na strani HT-a, kako bi operator korisnik mogao u kontaktu s korisnikom odrediti koju će uslugu koristiti.

#### Članak 1.4.6.

##### - Migracija postojećih WLR POTS korisnika

Budući da je prijedlogu samo šturo navedeno da će se korisnici migrirati, bez specifikacije bilo kakvih detalja, smatramo da je bitno naglasiti da će se ta migracija provesti bez kontaktiranja korisnika od strane HT-a, i bez prekida u uslugama.

Migracija postojećih WLR korisnika nakon gašenja centrala mora biti provedena u istom roku u kojem se migriraju HT-ovi POTS korisnici na području te centrale.

##### - Migracija postojećih ISDN korisnika

**HT će svojim postojećim ISDN korisnicima nuditi odgovarajuću zamjensku uslugu, ali takva usluga neće biti dostupna putem WLR-a operatorima korisnicima.**

Smatramo da se radi o nedozvoljenoj diskriminaciji operatora korisnika, te da je HT obvezan osigurati da postojeći ISDN korisnici operatora korisnika putem WLR usluge, nakon migracije mogu zadržati jednaku kvalitetu usluge kao i prije migracije na IMS tehnologiju u HT mreži. U tom pogledu predlažemo i dodatnu opciju realizacije WLR usluge na širokopojasnom priključku kao dodatno zamjensko rješenje.

Što se tiče obavještanja operatora korisnika od strane HT-a, treba osigurati pojedinačnu prethodnu obavijest za svaku lokalnu centralu koja se gasi, **s točnim popisom korisnika, odnosno brojevima priključaka**, koji će biti obuhvaćeni planiranim prestankom rada lokalne centrale, i to najkasnije 45 dana prije planiranog datuma gašenja pojedine lokalne centrale.

Zbog gore navedenog, nije nam prihvatljivo da se u Standardnoj ponudi definira rok za dostavu informacije koji iznosi 15 dana od donošenja odluke HAKOM-a vezano za regulaciju gašenja lokalnih centrala.

Isto tako **nije prihvatljivo da se postojeći WLR ISDN korisnici isključuju ukoliko se za njih ne zaprimi informacija operatora korisnika.** Smatramo da nedostatak povratne informacije može nastati samo iznimno te da nema potrebe da se to rješava između HT-a i HAKOM-a, nego između HT-a i operatora korisnika na način da se takvi korisnici ili migriraju na *defaultno* zamjensko rješenje (WLR ISDN na širokopojasnom priključku) ili da HT u dodatnom roku kontaktira operatora korisnika i zatraži informaciju na koje zamjensko rješenje će se provesti migracija korisnika za kojeg nije zaprimio informaciju.

Također ukoliko bi se novi zahtjevi za realizaciju WLR usluge odnosili na područje pokrivanja lokalne centrale za koju je HT operatoru korisniku već najavio gašenje, a posebno u slučaju

ISDN korisnika, HT bi trebao operatoru korisniku putem B2B sučelja dati povratnu informaciju da se korisnik za kojeg se traži realizacija nalazi na području lokalne centrale koja se planira ugasiti, kako bi operator korisnik mogao eventualno revidirati svoj zahtjev ili ga povući.

#### **Članak 4.4.**

Dodan je tekst u pogledu prekida u WLR usluzi odnosi se na slučaj kada je WLR realiziran na širokopojasnom priključku. U slučaju kada bi se za istog korisnika dodatno realizirala širokopojasna usluga navodi se da će doći do prekida WLR usluge.

Vipnet ne može prihvatiti da dolazi do prekida usluge u nedefiniranom vremenu i zato što nisu dana nikakva popratna pojašnjenja koji su uzroci prekida i da li se prekid može izbjeći poboljšanjem protoka informacija i koordinacijom HT-a i operatora korisnika.

Činjenica je da je moguće funkcioniranje WLR-a na širokopojasnom priključku, te očito nije nužno izmještanje WLR-a na analogni port, pa stoga predlažemo da se u slučaju zahtjeva za BSA uslugu, WLR zadrži na postojećem širokopojasnom priključku a zahtjev za BSA realizira na novom širokopojasnom priključku, čime bi se izbjegli prekidi u WLR usluzi.

U standardnoj ponudi izmijenjen je i članak 7.2. iako isto nije navedeno u dopisu s pojašnjenjima HT-a.

#### **4. Promjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

##### **Članak 4.1. stavak 26. i članak 4.2. stavak 6.**

Smatramo da je u prvom redu potrebno objasniti pojam Osnovnog pristupa putem usluge T-Com-a. U članku 1.8. standardne ponude definirano je jasno da se takav pristup odnosi na postojanje POTS/ISDN BRA priključka kojeg u slučaju gašenja lokalnih centrala neće biti.

Kako prebacivanje korisnika na port koji podržava analogni telefon nije istovjetno POTS priključku po definiciji, smatramo da se odredbama standardne ponude stvara konfuzija i da je potrebno promijeniti terminologiju.

HT navodi da će u slučaju realizacije BSA usluge za korisnike koji su spojeni na IMS port trebati prebaciti govornu uslugu na analogni port, a na širokopojasnom portu će se realizirati BSA usluga operatoru korisniku. Prema tome koristila bi se dva porta. Također navodi se da



bi korisnici usluge Dodatna linija mogli izgubiti dio funkcionalnosti postojeće usluge, što nije prihvatljivo.

HT navodi da je kod korisnika potrebno instalirati splitter, međutim traži dodatnih 10 radnih dana (u odnosu na slučaj kada se kod takvog korisnika realizira WLR, članak 1.4.2.1. Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije) i mogućnost da odbijanja zahtjeva ako se ne stupi u kontakt s krajnjim korisnikom.

**Smatramo da ukoliko se radi o potrebi instalacije splittera treba zadržati isti rok kao i kod realizacije WLR usluge, a naš prijedlog je 5 radnih dana, te da se HT-u ne smije omogućiti da u slučaju nemogućnosti kontaktiranja korisnika otkazuje zahtjev.**

Uz ovaj prijedlog HT postoje i dalje alternativni prijedlozi, kao što smo i ranije naveli, a oni su:

- i) **da splitter dostavlja operator korisnik**, gdje je potrebno osigurati da se HT striktno drži svih rokova realizacije kako bi operator korisnik mogao u komunikaciji s krajnjim korisnikom osigurati da prekid u uslugama traje minimalno, te,
- ii) **opcija koju smatramo još povoljnijom, da se postojeći korisnik ne prebacuje na port koji podržava analogni telefon, nego da se zadrži na postojećem IMS portu a da se BSA usluga realizira na novom širokopojasnom portu.** Na taj način i dalje se zauzimaju dva porta u HT-ovoj mreži, a izbjegava se potreba dostavljanja splittera te se smanjuje trošak i angažman terenskog osoblja. Korisnici usluge Dodatna linija tada ne bi gubili dio svoje usluge. Također ne bi bilo potrebe da se vrše dodatni kontakti HT-a prema korisniku i da se odgađa realizacija usluga, već bi se usluga mogla realizirati u postojećim rokovima realizacije (5 radnih dana kao za postojeće ADSL korisnike).

U svakom slučaju, NISU prihvatljivi prijedlozi HT-a:

- da vrši dodatne upite prema krajnjem korisniku želi li on prebacivanje na port koji podržava analogni telefon (uz mogući gubitak usluge Dodatna linija) jer komunikaciju s krajnjim korisnikom uz posjedovanje prethodnih informacija od strane HT-a može obaviti operator korisnik;
- da HT korisniku dostavlja splitter, jer je postojeća praksa da splitter dostavlja operator korisnik i moguće je zadržati takav scenarij i dalje;
- da se primjenjuju rokovi odgode 10+10 radnih dana, jer rokovi moraju biti usklađeni za istovrsne radnje (kao i za WLR) i ne smiju odstupati od postojećih rokova koje je odobrio HAKOM;
- da u slučaju nemogućnosti kontaktiranja krajnjeg korisnika HT odbija zahtjev, jer je korisnik već izjavio da želi raskinuti ugovor putem vlastoručno potpisane Izjave.

## Dodatni komentari

Kako smo naveli, za Vipnet je najpogodnije rješenje da se problematika funkcioniranja WLR usluge riješi na način da se omogući standardno funkcioniranje WLR usluge na širokopojasnom portu, odnosno barem privremeno dok se postojeći korisnici operatora korisnika (WLR) ne bi migrirali u potpunosti na usluge putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Takav pristup ima više prednosti u odnosu na prijedlog HT-a kojime bi se WLR usluga u većini slučajeva osiguravala prebacivanjem korisnika na port koji podržava analogni telefon (a samo u manjem broju slučajeva bi se realizirala na širokopojasnom portu Halo i MaxAdsl/tv usluga).

U tom smislu operatoru korisniku će nastati dodatni troškovi za provođenje takve migracije korisnika pa stoga smatramo da je opravdano pristupiti reviziji cjenika u standardnoj ponudi za veleprodajni širokopojasni pristup najmanje u dvije stavke:

- naknada za aktivaciju novi korisnici u iznosu 217 kn, jer ukoliko će korisnici već biti priključeni na širokopojasni IMS port, oni će u svakom slučaju biti postojeći korisnici i nije opravdano naplaćivanje naknade za realizaciju širokopojasne usluge te za samostalne PVC kanale u navedenom iznosu.
- mjesečna naknada za samostalni VoIP PVC kanal jer u odnosu na sadašnje naknade za WLR bitno povećana i postojeća naknada je u biti sumjerljiva maloprodajnoj naknadi koju HT naplaćuje svojem korisniku koji koristi širokopojasni priključak za realizaciju HALO usluge, što operatora korisnika stavlja u nepogodan položaj ako želi pružiti zamjensku uslugu postojećem WLR HALO korisniku putem samostalnog VoIP PVC kanala. Trenutno je najniža cijena za Naked VoIP 256k Ethernet pristup 58,31 kn, što je sumjerljivo naknadi za HALO priključak pa tako operator korisnik ne može konkurirati ponudi HT-a na širokopojasnom HALO priključku za govornu uslugu, sa svojom uslugom putem Samostalnog VoIP kanala jer su njegovi troškovi prema HT-u jednaki maloprodajnoj cijeni HT-a.

Smatramo da se cijene samostalnog VoIP kanala također mogu odrediti metodom Retail Minus 60%.

**S obzirom na navedeno potrebno je smanjiti mjesečnu naknadu za samostalni VoIP kanal, te općenito logiku određivanja u kojem slučaju realizacije veleprodajne širokopojasne usluge ili PVC kanala se radi o novom ili postojećem korisniku kako bi se transparentno reguliralo plaćanje naknade koja je trenutno postavljena na iznos 217,00 kn.**

Uz reviziju nekih iznosa naknada, smatramo da je opravdano izvršiti reviziju roka realizacije usluge za nove ADSL korisnike koji je trenutno 15 radnih dana. Ukoliko se radi o korisnicima HT-a koji su spojeni putem širokopojasnog priključka, a operator korisnik traži realizaciju BSA usluge ili PVC kanala, postojeći rok realizacije zahtjeva za nove korisnike nije opravdan jer se korisnici već nalaze na širokopojasnom priključku. **Stoga predlažemo da se rok smanji na 5 radnih dana.**



Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku stvoriti preduvjete za donošenje konačne odluke s ciljem osiguranja neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav  
**VIPnet d.o.o.**