

**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke
komunikacije**
Jurišićeva 13
10000 Zagreb

Megafon d.o.o.
Sisačka cesta, 2. odvojak 64
10020 Zagreb

Zagreb, 20. travnja 2009.

Predmet: Javna rasprava - analiza mjerodavnih tržišta

Poštovani,

tvrtka Megafon jedan je od vodećih davatelja usluga s dodanom vrijednosti u Republici Hrvatskoj. Premda tržište pristupa uslugama s dodanom vrijednosti, na žalost, nije predmet ove javne rasprave Analiza mjerodavnih tržišta, pojedini dijelovi pristupa navedenim uslugama zastupljeni su po drugim tržištima koji jesu predmet ove javne rasprave.

U tom pogledu usluge s dodanom vrijednosti parcijalno su obrađene u sklopu analiza i to:

1. Analiza tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji
2. Tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža

Mišljenja smo kako se u slučaju pristupa uslugama s dodanom vrijednosti mora voditi računa o jedinstvenosti tržišta pri čemu je kod govornih usluga s dodanom vrijednosti posebno značajno tržište započinjanja (originacije) poziva bez obzira je li poziv započet iz pokretnih ili nepokretnih mreža. U slučaju negovornih usluga s dodanom vrijednosti mjerodavno je tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih mreža odnosno slanja SMS poruka.

Mišljenja smo kako su određeni stavovi izneseni u analizama tržišta, a odnose se na usluge s dodanom vrijednosti, nepotpuni i nedorečeni te da nisu potkrijepljeni stvarnim podacima i stanjem s tržišta.

GOVORNE USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI – nepokretne mreže

U pogledu govornih usluga s dodanom vrijednosti i analize mjerodavnog tržišta pod 1. mišljenja smo kako prijedlog Agencije izražen kroz prijedlog odluke ide u dobrom smjeru da se HT odredi operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji te da se istom nametnu regulatorne obveze.

Obzirom na činjenicu da je u slučaju govornih usluga s dodanom vrijednosti u bliskoj prošlosti ali i sadašnjem trenutku bilo jako puno prijepora koji su kulminirali nametanjem "posebnih uvjeta" obračuna i naplate (a samim time i možda najtežim razdobljem za operatore usluga s dodanom vrijednosti, prepunim pravne i svake druge nesigurnosti i neizvjesnosti) kako prema drugim operatorima tako i prema operatorima usluga s dodanom vrijednosti mišljenja smo kako pored predloženih regulatornih obveza HT-u treba nametnuti i:

1. Objavu jedinstvene standardne ponude koja uključuje i pristup mreži za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (sada postoje odvojene ponude za 061 i 060 usluge)
2. Regulatornu obvezu troškovne usmjerenosti cijena kako je i predviđeno odredbom iz članka 62. ZEK-a.

U proteklom periodu i Agencija je, kroz nekoliko postupaka koji su se vodili na zahtjev alternativnih operatora, bila pozvana da reagira kako bi se zapriječile štetne aktivnosti HT-a koje proizlaze iz zlouporabe pozicije (blokade pristupa prenesenim brojevima, postupci vezani na jednostranu primjenu posebnih uvjeta naplate bez prethodno potpisanih ugovora i protivno određenim regulatornim obvezama – standardnoj ponudi, neopravdano odbijanje zahtjeva za prijenos brojeva, previsoka naplata usluga i materijala...).

Situacija u pogledu usluga s dodanom vrijednosti je vrlo slična, možda čak i izraženija obzirom na još očigledniji nerazmjer moći HT-a i operatora usluga s dodanom vrijednosti. HT nikada nije predočio stvarne podatke koji opravdavaju cijene i uvjete pristupa uslugama s dodanom vrijednosti iako je na isto pozivan u više navrata uključivo i rješenjem pravnog prednika Agencije iz 2002. godine. Iako je sve vrijeme važenja ZOT bila propisana mogućnost da HT davateljima usluga s dodanom vrijednosti zaračuna iznos "stvarnog rizika" naplate, HT je metodama odugovlačenja ali i odbijanja dogovora više od jednog desetljeća istu naplaćivao i naplaćuje u paušalnom iznosu od 10 % od maloprodajne cijene (što je ustanovljeno jednostranom odlukom HT-a još u 90tim godinama prošlog stoljeća), što nikako ne odgovara stvarnom iznosu obzirom na učinkovite metode naplate potraživanja koje su HT-u na raspolaganju. Na vrijednost tržišta usluga s dodanom vrijednosti i tržišni udio koji čine pozivi upućeni iz mreže HT-a, a s kojim Agencija raspolaže, nije teško izračunati koliki iznosi su neopravdano zadržani na ime paušalno određenog rizika naplate umjesto primjene zakonom propisanog stvarnog iznosa rizika naplate. To je sve posljedica izostanka provođenja obveza transparentnosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti koje su bile propisane i određene ZOT-om. Stoga smo mišljenja kako Agencija određivanjem gore predloženih izmjena i nametanja dodatnih regulatornih obveza HT-u treba konačno urediti pitanje usluga s dodanom vrijednosti na način koji štiti operatore međupovezivanja koji u svojoj mreži imaju predmetne usluge ali i operatore usluga s dodanom vrijednosti od neopravdanih zahtjeva i uvjeta, odbijanja dogovora, taktika odgađanja HT-a, previsokih cijena i sl.

U prilog tome ide i činjenica kako je trošak obračuna (čija sastavnica troškova je u cijelosti nepoznata) određen u postotnom (%) iznosu od 5 % od maloprodajne cijene usluge s dodanom vrijednosti, iako je čak i slučaju postojanja ovog troška (o čemu tek treba zauzeti mjerodavno stajalište) apsolutno jasno i poznato da ovi troškovi ne mogu biti u vezi s trajanjem poziva što je sada slučaj (jedinica mjere je kn/min!). Isti trošak se prenosi na druge operatore međupovezivanja odnosno posljedično na operatore usluga s dodanom vrijednosti koji su bez mogućnosti utjecaja na

značajne troškove uslijed neopravdanih uvjeta i previsokih cijena koje nameće HT i na taj način, na štetu operatora usluga s dodanom vrijednosti, ostvaruje nepripadajuću dobit.

Zbog svega navedenog predlažemo da se HT-u odrede regulatorne obveze:

- **obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže**
- **obveza nediskriminacije**
- **obveza transparentnosti i troškovne usmjerenosti cijena uz objavu jedinstvene standardne ponude međupovezivanja i pristupa mreži**
- **obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva**
- **obveza računovodstvenog razdvajanja.**

GOVORNE I NEGOVORNE USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI – pokretne mreže

Govorne i negovorne usluge s dodanom vrijednosti odnosno njihovo započinjanje iz pokretnih mreža dijelom su obrađene u dokumentu pod nazivom "Tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža".

Po našem mišljenju i uvjerenju, unutar onih dijelova koji se odnose na usluge s dodanom vrijednosti, pristup i započinjanje poziva nisu obrađeni na odgovarajući i cjelovit način iz čega bi se dade neopravdano zaključiti kako su uvjeti zadovoljavajući i tržište teži daljnjem razvoju, što ne odgovara stanju na tržištu.

Naime, usluge s dodanom vrijednosti koje se opravdano smatraju početkom liberalizacije TK tržišta, a u mjerodavnoj analizi su općenito i parcijalno obrađene kroz:

1. pozivi na nezemljopisne brojeve (usluge s dodanom vrijednosti) – u ovom kontekstu govorne usluge s dodanom vrijednosti
2. Slanje svih vrsta SMS poruka – u ovom kontekstu negovorne usluge s dodanom vrijednosti

Važno je napomenuti kako je analiza utjecaja započinjanja poziva prema uslugama s dodanom vrijednosti (govorne usluge) gotovo u cijelosti izostala. Ne želeći umanjiti značaj virtualnih operatora pokretnih mreža (MVNO), koji su u ovoj analizi dobili primjeren značaj i obradu, mišljenja smo kako se na sličan način u analizi trebalo postaviti i prema operatorima usluga s dodanom vrijednosti posebno uzimajući u obzir da su isti za razliku od MNVO aktivni i prisutni na tržištu još od samih početaka pokretnih mreža i operatora pokretnih mreža.

Smatramo kako o tome da stanje nije zadovoljavajuće ponajbolje govore aktualni pokazatelji i to:

1. Cijena originacije poziva ostala je na razini one koja je prethodila zadnjoj izmjeni cijene terminacije poziva u pokretne mreže, iako je prilikom prethodnog usvajanja izmjena Standardnih ponuda operatora pokretnih mreža ustanovljeno načelo po kojem je originacija poziva jeftinija od terminacije poziva i to za 10%. **Cijena originacije ostala je i dalje na 0,707 kn/min, iako je zbog istih razloga trebala biti utvrđena u iznosu 0,605 kn/min**

2. **Rizik naplate negovornih usluga** s dodanom vrijednosti određen je u visini od **16,22%** (T-Mobile) odnosno **15,14 %** (Vipnet) maloprodajne cijene
3. **Rizik naplate govornih usluga** s dodanom vrijednosti određen je u visini od **26,35%** (T-Mobile) odnosno **21,90 %** (Vipnet) maloprodajne cijene
4. **Naknada za uslugu obračuna i naplate** za govorne usluge s dodanom vrijednosti, u iznosu **0,16 kn/min (T-Mobile) odnosno 0,17 kn/min (Vipnet)** – iako je kao i u slučaju opisanom za HT jasno kako isto **ne može biti u vezi s trajanjem poziva** što je sada slučaj
5. **Troškovi pristupa mreži određeni su u visini od 25 % (Vipnet) odnosno 26,60 % (T-Mobile)** maloprodajne cijene, a tome se posebno dodaje i mjesečna naknada pristupa mreži od **4.800,00 kn.**
6. **Troškovi mjesečne naknade za korištenje samo jednog kratkog koda** kreću se od **610,00 kn** (T-Mobile) pa sve do **10.980,00 kn** (Vipnet)

Iz gore izloženih pokazatelja nesporno proizlazi da je stanje nezadovoljavajuće, da postoje stvarne i trajne zapreke razvoju tržišta čemu svjedoči i stanje tržišta na kojem dominiraju trivijalne i nisko vrijedne usluge. U uvjetima nedostatka stvarnih argumenata oba dominantna operatora su iskazali enormne rizike naplate u koje postoji sumnja glede vjerodostojnosti a osnovano sumnjamo i na vjerodostojnost udjela prepaid i postpaid korisničke baze pri korištenju usluga s dodanom vrijednosti na temelju kojih su utvrđeni "kombinirani rizici naplate".

Ne postoji način kako bi se u danim okolnosti, gdje dominantni mobilni operatori npr. na negovornim uslugama s dodanom vrijednosti **zadržavaju na ime raznih naknada, troškova oko 50% iznosa maloprodajne cijene**, mogle razvijati kompleksnije, skuplje i korisnije usluge. S ovim činjenicama Agencija je upoznata tijekom izmjena Standardnih ponuda operatora pokretnih mreža, ali na žalost u samom postupku ih nije odgovarajuće obradila. U isto vrijeme na istom tržištu za iste usluge i paralelno predloženim uvjetima koje ostvaruju operatori usluga s dodanom vrijednosti (gdje mobilni operatori zadržavaju ukupno i preko 50% maloprodajnog iznosa) postoje i uvjeti koji su po našim spoznajama **i do 10 puta povoljniji po davatelja usluge (usluge parkiranja, prijevoza..).**

Uvjeti pristupa mreži pokretnih operatora i započinjanja poziva koji su trenutno na snazi, a i oni od ranije, nastali su temeljem podataka koje su mobilni operatori dostavljali Agenciji na analizu a sve ciljem stjecanja nepripadajućeg, a u pogledu kojih je skupina relevantnih operatora usluga s dodanom vrijednosti (tada davatelja usluga) višestruko ukazivala na vjerodostojnost na čemu i dalje ustrajemo.

U takvim okolnostima, gdje se naizgled dobiva dojam čak i o zajedničkom poduhvatu dominantnih mobilnih operatora i operatora usluga s dodanom vrijednosti (mobilni operatori određuju troškove pristupa mreži u postotnim iznosima) što nikako nije slučaj - gdje se ugovori i uvjeti pristupa mreži jednostrano nameću od strane istih, teško je prihvatiti pojašnjenja i analizu iz čl 6.2. b) na str 34. dokumenta pod nazivom "Tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža" - Pristup mreži davateljima usluga s dodanom vrijednosti koji žele pružati negovorne usluge s dodanom vrijednosti.

Sama činjenica postojanja "Open interface-a", sama po sebi ne predstavlja dovoljan razlog za ukidanje regulatornih obveza društvima T-Mobile i Vipnet. Riječ je o zadovoljenju zakonske obveze

pružanja pristupa svojoj mreži, dočim su uvjeti korištenja istog (bez obzira na lijepo ime) diskriminirajući, netransparentni, kočje razvoj tržišta, cijene usluga su previsoke, neopravdane i nisu u vezi s potrebnim troškovima. Jednostavnost protokola također ne može biti razlogom oslobađanja od regulatornih obveza jer isti nije od gotovo nikakvog značaja na poslovanje operatora usluga s dodanom vrijednosti. Svi zahtjevi operatora usluga s dodanom vrijednosti prema navedenoj platformi mogu se sažeti u slijedeće:

- Prijem SMS, MMS poruka na određeni kratki broj i prosljeđivanje istih operatoru usluga s dodanom vrijednosti
- Slanje SMS, MMS poruka krajnjem korisniku usluge s dodanom vrijednosti
- Učinkovita naplata od krajnjeg korisnika za korištenje usluga s dodanom vrijednosti

Realizaciju usluga s dodanom vrijednosti u cijelosti obavlja operator usluga s dodanom vrijednosti, a platforma zadužena za pristup mreži ne treba izlaziti (niti izlazi) iz okvira gore nabrojanog. Činjenica da je sve uredno funkcioniralo i prije uvođenja "open interface" platforme govori dovoljno za sebe, a uvođenje istih je mobilnim operatorima poslužilo samo u svrhu daljnjeg pogoršanja uvjeta pristupa na štetu operatora usluga s dodanom vrijednosti što je u više navrata prezentirano Agenciji. Raspon usluga s dodanom vrijednosti i spremnost na razvijanje novih usluga i stvaranja novih proizvoda, u prvom redu su ograničeni lošim uvjetima pristupa mreži a ne kako se iz analize da zaključiti velikim mogućnostima "open interface" platforme.

Isto tako, potrebno je napomenuti kako ne stoji činjenica da postojeći operatori imaju potpisane ugovore o pružanju negovornih usluga s dodanom vrijednosti bez uplitanja Agencije. Agencija se u same ugovore uplitala u više navrata kako kroz postupke pokrenute na zahtjev samih operatora usluga s dodanom vrijednosti tako i kroz postupke izmjena predmetnih standardnih ponuda gdje je skupina relevantnih operatora usluga s dodanom vrijednosti sudjelovala u svojstvu stranke u postupku.

Bez obzira na porast broja operatora koji pružaju usluge s dodanom vrijednosti, ovdje je riječ o tržištu započinjanja poziva koje ne teži razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja dijelom iz zbog pravno-regulatornih zapreka jer nisu stvoreni preduvjeti koji bi potaknuli natjecanje među operatorima pokretnih mreža. U postojećem pravnom okviru predviđeno je da se usluge s dodanom vrijednosti pružaju putem posebnih brojeva a sukladno planu numeriranja. Nedavne izmjene plana numeriranja na žalost nisu uvažile opravdane zahtjeve operatora usluga s dodanom vrijednosti da se za potrebe pružanja negovornih usluga s dodanom vrijednosti i planom numeriranja definira posebna numeracija. Isto bi i zbog obveza interoperabilnosti usluga, bez dodatnih troškova po operatore pokretnih mreža, omogućila tržišno natjecanje među istima što sada nije slučaj jer su operatori usluga s dodanom vrijednosti prinuđeni sklapati istovrsne ugovore sa svim operatorima pokretnih mreža.

Mogućnost da operator usluga s dodanom vrijednosti putem pristupa mreži samo jednog operatora pokretnih mreža pruži uslugu na cijelom teritoriju RH pružila bi mogućnosti tržišnog natjecanja kako je to već uređeno u slučaju pružanja govornih usluga s dodanom vrijednosti gdje se alternativni operatori uspješno natječu uvjetima pristupa mreži sa dominantnim HT-om.

Zbog svega iznesenog predlažemo da se regulatorne obveze određene trgovačkim društvima T-Mobile Hrvatska d.o.o. i VIPnet d.o.o. na tržištu međusobnog povezivanja a koje se odnose na uslugu pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža određene Zakonom o telekomunikacijama prema „Popisu mjerodavnih tržišta i operatora i davatelja telekomunikacijskih usluga koji imaju znatniju tržišnu snagu na tim mjerodavnim tržištima“ od 17. prosinca 2007. klasa 344-01/07-01/939 ur.broj: 376-11-1, ne ukinu.

Predlažemo da se spomenutim trgovačkim društvima odrede regulatorne obveze:

- **obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže**
- **obveza nediskriminacije**
- **obveza transparentnosti i troškovne usmjerenosti cijena uz objavu jedinstvene standardne ponude međupovezivanja i pristupa mreži**
- **obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva**
- **obveza računovodstvenog razdvajanja**

Zaključno, molimo da se predstavnicima operatora usluga s dodanom vrijednosti u što skorije vrijeme osigura sastanak sa članovima Vijeća Agencije i stručnim službama Agencije kako bi i na taj način dodatno iznijeli argumente i prijedloge a sve u cilju daljnjeg razvoja tržišta usluga s dodanom vrijednosti i uspješnog okončanja prvih analiza mjerodavnih tržišta u RH.

U tom pogledu molim da nas obavijestite o terminu sastanka.

S poštovanjem,

Srđan Roje, direktor
Megafon d.o.o.