

**Hrvatska regulatorna agencija  
za mrežne djelatnosti  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10 110 Zagreb**

Zagreb, 17.04.2015. godine

**PREDMET: Primjedbe, prijedlozi i mišljenja na Analiza tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište**

Poštovani,

ovim putem Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zagreb (u daljnjem tekstu: Amis) podnosi primjedbe, prijedloge i mišljenja na Prijedlog dokumenta Analize tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (u daljnjem tekstu: Analiza tržišta), a u sklopu javne rasprave otvorene 13.03.2015 godine.

1.)

Na str. 62. Analize tržišta predlažemo dopuniti tekst na način da glasi:

„HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge, pri čemu naknada iznosi 50 HRK po danu za prvih 10 dana nepravovremene realizacije, a 75 HRK po danu za svaki pojedini dan od 11. dana nepravovremene realizacije. Nepravovremenom realizacijom usluge smatra se i realizirani zahtjev za uslugom, a za kojeg operator korisnik podnese zahtjev za otklon kvara za uslugu unutar 48 sati od trenutka kada je HT potvrdio realizaciju.“

Navedeno se predlaže iz razloga što određeni broj zahtjeva za realizaciju usluge bude samo administrativno realiziran (potvrđen kroz B2B sučelje), a da u stvarnosti zahtjev nije realiziran. Npr. parica nije prebačena na MDF-u ili je izdvojena kriva parica i sl. U takvim slučajevima operator korisnik podnosi zahtjev za otklon kvara, a što HT riješi unutar 48 sati za koje nije predviđena naplata penala za kašnjenje u otklonu kvara. Na ovaj način HT za određeni broj zahtjeva za realizaciju usluge dodaje do 2 dana u propisani rok za realizaciju usluge. Isto tako, HT time umjetno održava razinu propisanih KPI-jeva.

2.)

Kako bi se mogli pratiti pokazatelji prethodno navedenih slučajeva, na str. 71. potrebno je dopuniti listu Izvješća o KPI vrijednostima, sa sljedećom točkom:

„15. broj zahtjeva za otklon kvarova za realizirane zahtjeve, a koji su zahtjevi za otklon kvarova podneseni unutar 48 sati od realizacije lokalne petlje“

3.)

Na str. 75. teksta Analize tržišta, predlažemo na odgovarajući način dopuniti odredbe koje se odnose na obvezu testa istiskivanja marže, tako da uključuju regulatornu mjeru kojom će se naložiti HT/Iskonu/Optima Telekomu da, prilikom provođenja testa istiskivanja marže, moraju dostaviti sve troškove cjelokupne

marketinške kampanje (inkrementalne troškove internog i eksternog oglašavanja drugih prodajnih aktivnosti) vezane uz regulirane usluge, a posebno sve stvarne i planirane troškova darova i promotivnih ponuda. U slučaju da se tijekom promocije planirani troškovi povećaju o istome se mora najkasnije odmah poslije završetka kampanje obavijestiti HAKOM i dostaviti nove usklađene izračune tj. mora se ponovno provesti test istiskivanja marže.

Također, HT/Iskon/Optima moraju poslije završetka promotivne kampanje obavijestiti HAKOM o broju novih korisnika koji su sklopili ugovornu obvezu temeljem promotivne ponude i to odvojeno po kategorijama: novi korisnici, korisnici postojeće usluge HT/Iskona/Optime i korisnici koji prelaze s drugih operatora ili dosad nisu bili korisnici usluga širokopojsnog pristupa.

S poštovanjem,

Amis Telekom d.o.o.