

**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 lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji

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 lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (u daljnjem tekstu: Analiza tržišta), a u sklopu javne rasprave otvorene 13.03.2015 godine.

1.)

Na str. 63. Analize tržišta predlažemo dopuniti tekst na način da glasi:

„HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge⁵⁹, 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. 76. potrebno je dopuniti listu Izvješća o KPI vrijednostima, sa sljedećom točkom:

„13. broj zahtjeva za otklon kvarova za realizirane zahtjeve, a koji su zahtjev za otklon kvarova podneseni unutar 48 sati od realizacije“

3.)

Na str. 76. propisuje se koje podatke HT treba omogućiti operatorima korisnicima, a među kojima se nalaze i podaci o broju aktivnih i slobodnih (nezazetih) lokalnih petlji, te podatke o popisu ulica koje su pokrivene pojedinim glavnim razdjelnikom HT-a. U odnosu na navedeno, predlažemo da se HT odredi da broj aktivnih i slobodnih lokalnih petlji mora sadržavati i broj lokalnih petlji koje su već izdvojene operatorima korisnicima.

Također, HT ne smije iz popisa ulica i kućnih brojeva izbacivati one adrese na kojima postoji aktivna lokalna petlja operatora korisnika.

Prema trenutno dostupni podacima, HT sve lokalne petlje koje su izdvojene briše iz tzv. baze dostupnosti koju dostavlja na kvartalnoj bazi operatorima korisnicima, a što za posljedicu ima smanjenje broja dostupnih ulica i kućnih brojeva na određenim glavnim razdjelnicima, osobito na područjima gdje su samostojeći objekti poput kuća, gdje je jedna adresa i jedan priključak tj. jedna lokalna petlja.

4.)

Na str. 79. 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 širokopojasnog pristupa.

S poštovanjem,

Amis Telekom d.o.o.