



VIPnet d.o.o.
pp 470, HR - 10 002 Zagreb
Vrtni put 1
HR – 10 000 Zagreb

Tel +385 1 46 91 091
Fax +385 1 46 91 099
E-mail office@vipnet.hr
www.vipnet.hr

MB: 1402633
Žiro: 484008-1100341353

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13
HR-10 000 ZAGREB

Zagreb, 21. siječnja 2011. godine

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke o analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (u nastavku Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže ovim putem dostavlja svoje komentare na javnu raspravu vezano za Prijedlog odluke o analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

Vipnet smatra da Prijedlog Odluke sadrži bitne nove elemente i rješenja koja mogu uzrokovati značajne promjene na tržištu, i utjecati na razvoj konkurentnosti na tržištu, razvoj ponude usluga i omogućavanje većeg izbora za korisnike usluga, te na interese svih domaćih operatora.

A) KLJUČNI KOMENTARI:

Vipnet podržava stavove HAKOM-a i prijedloge regulatornih mjera.

Jedina zamjerka se odnosi na postavku da se usluga najma korisničke linije promatra isključivo kao nadogradnja za uslugu predodabira operatora.

Usluga najma korisničke linije trebala bi biti deklarirana veleprodajna usluga i u sklopu veleprodajne usluge širokopojasnog pristupa.

Sa stajališta Vipnet-a bitno je osigurati hitnu provedbu regulatornih mjera i onemogućiti korištenje taktika odugovlačenja.

Daljnja liberalizacija i razvoj tržišta izravno ovisi o ispravnoj implementaciji regulatornih mjera koje su ovdje predložene, te o prožimanju regulatornih obveza na pojedinim tržištima u nepokretnoj mreži.

Uspješnost provedbe regulatornih mjera u velikoj mjeri ovisi o tome kako će procesi biti podržani kroz B2B sučelje.

B) KOMENTARI NA PRIJEDLOG ODLUKE:

I) U tekstu dispozitiva Odluke potrebno je navesti obvezu najma korisničke linije.

II) **Potrebno je definirati konkretan rok kada je HT dužan osigurati uslugu najma korisničke linije na tržištu.** Prijedlog je da to bude prvi dan u mjesecu ovisno o datumu donošenja odluke s time da se ostavi minimalnih 30 dana za implementaciju (na primjer; ako odluka bude donesena 5.3.2011. da se usluga mora osigurati od 1.5.2011., ili, ako odluka bude donesena 29.3.2011. da se usluga mora osigurati isto od 1.5.2011.).

Ovo je potrebno kako bi se izbjegla bilo kakva dvosmislena tumačenja i onemogućilo da se izrada nove (ili nadogradnja postojeće) standardne ponude iskoristi za neželjeno produljenje rokova za komercijalnu dostupnost usluge.

C) KOMENTARI NA DOKUMENT ANALIZE TRŽIŠTA:

C1 – Dio o analizi tržišta

I) **Podržavamo navod HAKOM-a iz točke 4.3.2.2. Dokumenta analize tržišta** da se pristup pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži na strani potražnje ne može smatrati zamjenskom uslugom pristupu javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, odnosno da krajnji korisnik u slučaju malog, ali značajnog trajnog povećanja cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, neće tu uslugu zamijeniti uslugom pristupa javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži.

II) **Podržavamo navod HAKOM-a iz točke 4.3.3.1. Dokumenta analize tržišta** da nepokretni bežični pristup, koji obuhvaća pristup putem *Homebox* usluge i pristup putem *Wimax* tehnologije, ne predstavlja zamjensku uslugu pristupu putem analognog priključka na strani ponude i da, u razdoblju na koje se ova analiza odnosi, nepokretni bežični pristup ne ulazi u dimenziju usluga mjerodavnog tržišta, međutim ne možemo se složiti s danim ocjenama o kvaliteti *Homebox* usluge, posebice iz razloga što i nedavna nezavisna usporedna referentna mjerenja kvalitete pokretnih javnih komunikacijskih mreža pokazuju najvišu razinu kvalitete mreže Vipneta.

III) **Podržavamo navod HAKOM-a iz točke 4.3.3.2. Dokumenta analize tržišta** da se pristup pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži na strani ponude ne može smatrati zamjenskom uslugom pristupu javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, odnosno da ne postoji operator usluga pokretne javne komunikacijske mreže koji bi u slučaju malog, ali značajnog trajnog povećanja cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, u razumnom roku bio u mogućnosti ponuditi sličan pristup krajnjim korisnicima.

IV) **Slažemo se s konačnim zaključkom HAKOM-a za definiciju mjerodavnog tržišta iz točke 4.3.4. i točke 4.5. Dokumenta analize tržišta.**

V) **Slazemo se sa zaključkom HAKOM-a iz točke 5.3. Dokumenta analize tržišta** da je, na temelju provedene analize, utvrđeno da na mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike ne postoji djelotvorno tržišno natjecanje te da trgovačko društvo HT ima značajnu tržišnu snagu na tom mjerodavnom tržištu, odnosno da ima položaj koji odgovara vladajućem položaju, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

C2 – Dio o regulatornim mjerama

Vipnet podržava prijedlog svih predloženih regulatornih mjera kojima HAKOM želi obvezati HT.

I) **Po mišljenju Vipnet-a posebna Standardna ponuda za veleprodajnu uslugu najma korisničke linije je potrebna**, posebice **jer smatramo da je potrebno osigurati** da operatori korisnici mogu od HT-a naručivati i nove linije u ime krajnjih korisnika, odnosno slučaj kada operatori korisnici u potpunosti preuzimaju posredništvo između krajnjeg korisnika i HT-a u pogledu svih usluga koje korisnik ima pravo ugovoriti, promijeniti, ukinuti.

Vipnet za novu standardnu ponudu najma korisničke linije predlaže rješenje na tragu rješenja koje je HAKOM primijenio u točki II. Odluke Vijeća HAKOM-a od 12. siječnja 2011. godine Klasa: UP/I-344-01/09-01/3228, Urbroj: 376-04-10-10, što je primjer Vipnetovog prijedloga da je potrebna pristupiti razumnoj integraciji regulatornih obveza s više mjerodavnih tržišta u nepokretnoj mreži, da bi liberalizacija ukupnog tržišta krenula u novom pozitivnom smjeru.

Ukoliko bi HAKOM ustrajao u promatranju veleprodajne usluge najma korisničke linije samo kao nadogradnje na uslugu predodabira operatora (što je po našem mišljenju neodgovarajući i previše ograničavajući pristup) onda posebna standardna ponuda nije potrebna, te se odredbe vezane za najam korisničke linije mogu ugraditi i u postojeću Standardnu ponudu usluga međupovezivanja u sklopu usluge predodabira operatora.

Međutim, time se ne može ostvariti željeni cilj predmetne analize i predloženih regulatornih mjera, posebice ukoliko se uzme u obzir i odredba članka 56. st. 3. ZEK-a koji jasno definira da se regulatorne obveze moraju temeljiti na prirodi utvrđenog nedostatka na tržištu, te moraju biti razmjerne i opravdane s obzirom na regulatorna načela i ciljeve iz članka 5. ZEK-a.

Definicija obveze iz točke 7.2.1. glasi, citiramo *„...unutar ove obveze, a u okviru usluge najma korisničke linije, HT mora ostalim operatorima pružiti i sve veleprodajne usluge za usluge povezane s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na maloprodajnoj razini, a koje nisu obuhvaćene uslugom odabira i predodabira operatora, ako bi daljnje pružanje istih od strane HT-a značilo ispostavljanje posebnih računa za korisnike“*.

Time se nedvojbeno predlaže regulatorna obveza HT-u da osigura uslugu najma korisničke linije i u sklopu svih drugih reguliranih veleprodajnih usluga prilikom čijeg pružanja se ispostavljaju posebni računi HT-a za korisnike operatora korisnika, među kojima se svakako nalazi i Standardna ponuda za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa.

Izričito stajalište Vipnet-a je da je svakako nužno potrebna posebna Standardna ponuda za uslugu najma korisničke linije koja će uključivati sve procese, koje dalje u našem očitovanju pojašnjavamo.

Stoga je nužno izvršiti izmjene predloženog teksta u točki 7.2.1., kako slijedi, citiramo:

„....smatra potrebnim odrediti HT-u obvezu udovoljavanja opravdanim zahtjevima za pristup i korištenje posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture te u okviru određivanja navedene obveze, a u skladu s člankom 61. stavkom 3. ZEK-a, određuje HT-u sljedeće:

- da na veleprodajnoj razini pruža posebne usluge trećoj strani za daljnju prodaju, odnosno da na veleprodajnoj razini pruža usluge na temelju kojih ostali operatori mogu ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike obuhvaćenu definicijom iz poglavlja 4.5 ovog dokumenta (tzv. usluga najma korisničke linije), pri čemu je HT obavezan omogućiti operatoru ugovaranje usluge najma korisničke linije za krajnje korisnike koji pristup ostvaruju putem analognog (POTS), ISDN priključka, dok za korisnike koji pristup ostvaruju putem širokopojasnog priključka, HT nema obvezu omogućavanja navedene usluge;

- unutar ove obveze, a u okviru usluge najma korisničke linije, HT mora ostalim operatorima pružiti i sve veleprodajne usluge za usluge povezane s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na maloprodajnoj razini, a koje nisu obuhvaćene uslugom odabira i predodabira operatora, ako bi daljnje pružanje istih od strane HT-a značilo ispostavljanje posebnih računa za korisnike;

- HT je obavezan omogućiti operatoru ugovaranje usluge najma korisničke linije za krajnje korisnike kojima operator pruža uslugu predodabira operatora, profil „svi pozivi“ i za krajnje korisnike koji koriste usluge širokopojasnog pristupa operatora korisnika putem HT usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Za ostale korisnike, kojima operator pruža uslugu predodabira operatora koristeći druge profile, HT nije obavezan omogućiti uslugu najma korisničke linije;

- zadržavanje ugovora za pristup sa svojim krajnjim korisnicima.“

II) Stav Vipnet-a je da se operatorima korisnicima treba omogućiti da u ime korisnika, od HT-a naručuju sve usluge vezane za korisničke linije (nove linije, promjene na postojećim linijama, promjene ugovora itd.).

Prema tome je potrebno da aktivacija novog korisničkog priključka bude ponuđena i na veleprodajnoj razini, i to uz jednake uvjete pod kojima ih HT nudi na vezanom maloprodajnom tržištu (npr. postojeće promotivne akcije koje su dostupne krajnjim korisnicima od strane HT-a: za uslugu priključenja na nepokretnu mrežu s 500 na 0,81 kn bez PDV uz potpisivanje ugovora na 24 mjeseca, povoljnija naknada za priključenje osnovnog ISDN priključka uz vraćanje postojeće telefonske linije na istoj adresi).

III) Potrebno je definirati kako ova analiza tržišta utječe na maloprodajno tržište u nepokretnoj mreži gdje su HT d.d. i Iskon Internet d.o.o. proglašeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom, budući je pristup mreži dio tog postojećeg tržišta (korisno je u svrhu izbjegavanja dvojbi navesti koje regulatorne obveze ostaju, koje se brišu, mijenjaju itd.), a posebno na obvezu ishođenja odobrenja na maloprodajne cijene HT d.d. i Iskon Internet d.o.o.

Uvjerenja smo, radi izbjegavanja neželjenih dvostranih tumačenja, da se naglase ostale regulatorne obveze HT-u i Iskonu u vezi dostavljanja novih maloprodajnih cijena vlastitih usluga HAKOM-u unaprijed na suglasnost.

IV) Kako je navedeno, operator korisnik bi trebao svojim postojećim korisnicima poslati na kućnu adresu obavijest o daljnjem ispostavljanju jednog računa za obje usluge.

Ovdje je važno naglasiti da takva odredba nipošto ne može podrazumijevati da je operator korisnik obavezan za sve svoje postojeće korisnike usluga odabira i predodabira operatora

koristiti i uslugu najma korisničke linije. Vipnet smatra da nije moguće bez suglasnosti krajnjeg korisnika i njegovog zahtjeva provesti takvu promjenu, već da je **aktivaciju usluge najma korisničke linije (WLR) moguće izvršiti samo na inicijativu krajnjeg korisnika temeljem zahtjeva kojeg daje operatoru korisniku.**

Također je potrebno spriječiti da se svim korisnicima usluge predodabira operatora (CPS) automatski aktivira usluga WLR, i od strane HT-a, bez prethodne suglasnosti ili zahtjeva operatora korisnika ispostavljaču račun na veleprodajnoj osnovi.

V) Kako je objašnjeno u dokumentima Analize tržišta, usluga najma korisničke linije se ne odnosi na širokopojasni priključak, a širokopojasni priključak bi bio i *Net Phone* priključak bez POTS priključka, što bi značilo da se na takav *Net Phone* priključak ova obveza ne bi primjenjivala, a istovremeno bi se na njega primjenjivala obveza predodabira operatora. Opet, u dokumentu se naglašava da je usluga najma korisničke linije nadogradnja na uslugu predodabira operatora.

Stoga je potrebno dati dodatna pojašnjenja u tom smislu, odnosno predvidjeti da se i na samostalan širokopojasni priključak (kada će on biti moguć) trebaju primjenjivati obveze na veleprodajnoj osnovi, posebno obveza veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz koju će se vezati i usluga prijenosa broja. Drugim riječima, za korisnike Netphone paketa koji ne uključuju POTS ili ISDN mora se osigurati povezivanje procesa aktivacije *bitstream* usluge i procesa prijenosa brojeva, na razini pojedinog korisnika.

VI) Trenutno usluga predodabira operatora ne uključuje usluge kojima se pristupa pomoću kratkih kodova što se odnosi i na neke interne usluge HT-a, a činjenično u praksi još uvijek nije zaživjelo ni uključivanje usluga s dodanom vrijednosti u uslugu CPS. Stoga je potrebno obvezati HT putem konkretnog datuma od kada je dužan osigurati CPS uslugu koja osigurava da krajnji korisnik ne može ostvarivati naplatne odlazne usluge preko HT, sve sukladno članku 7.2.1. dokumenta analize tržišta, druga alineja.

VII) Vipnet smatra izrazito važnim i podržava odluku HAKOM-a da HT odrediti zabranu povezivanja usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji s bilo kojom elektroničkom komunikacijskom uslugom, koju na tržištu ne nudi i samostalno.

Vipnet smatra da je ova odredba izrazito važna za provođenje daljnje liberalizacije tržišta i da će daljnji uspjeh liberalizacije ovisiti ne o usluzi predodabira operatora nego o usluzi *bitstream* veleprodajnog pristupa koja je zapravo veleprodajna usluga budućnosti, koja trenutno postoji u obliku usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji je trenutno uvjetovan postojanjem vezanog POTS priključka. **Vipnet se zalaže da se zabrana povezivanja prenese s maloprodajnog na veleprodajno tržište na način da se usluga veleprodajnog širokopojasnog priključka također omogući i bez povezivanja s uslugom POTS priključka i to u istome roku kao i na maloprodajnoj razini.**

Skrenuli bi posebnu pozornost na važnost usklađivanja (povezivanja) procesa prijenosa broja i aktivacije *bitstream* usluge iz razloga što kada primjerice, korisnik želi kod operatora korisnika aktivirati ADSL uslugu i prenijeti svoje postojeće brojeve, prema postojećim procesima on će u svakom slučaju ostati više dana (rok za prijenos broja je 5 dana a za ADSL aktivaciju najmanje 15 dana) bez govorne usluge.

Dakle, Vipnet izričito traži da se što prije osigura da korisnici više u takvim slučajevima ne bi ostajali bez usluge, odnosno da HT mora uskladiti procese prijenosa broja i aktivacije *bitstream* usluge.

U tom smislu potrebno će biti izvršiti i korekcije procesa definiranih u okviru Pravilnika o prenosivosti brojeva i/ili Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

VIII) Navodi se da je HT obvezan, u roku od 60 dana od dana donošenja konačne odluke, u svojoj maloprodajnoj ponudi omogućiti privatnim korisnicima korištenje samostalne usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji po naknadi koja se odnosi isključivo na uslugu pristupa i ne uključuje dodatne usluge.

Budući se cijela analiza tržišta odnosi jednako i na privatne i na poslovne korisnike potrebno je osigurati da HT ne može kod poslovnih korisnika uvesti „nesamostalnu“ uslugu pristupa, tj. mora biti jasno utvrđeno da se obveza odnosi na cijelo tržište koje je predmet analize.

IX) navedeno je da u okviru obveze nadzora pojedinačnih cijena usluga, a u skladu s člankom 63. stavkom 5. ZEK-a, u slučaju izmjene cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, HT je iste obvezan dostaviti HAKOM-u na uvid najmanje 30 dana prije njihove objave, a HAKOM može, prije ili nakon objave tih cijena, odlukom izmijeniti ili ukinuti maloprodajne cijene usluga ako utvrdi da su u suprotnosti s regulatornim obvezama i mjerama iz članka 63. ZEK-a ili s odredbama posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.

Ovdje je potrebno pojasniti da će u slučaju promjene cijena pristupa doći do korekcije u naknadama koje se HT-u plaćaju na veleprodajnoj osnovi u slučaju davanja u najam korisničke linije.

X) Vipnet podržava prijedloge cijena kako ih određuje HAKOM, te primjenu modela obračuna i naplate u iznosu -15%.

Međutim, moramo postaviti po nama opravdano pitanje i zatražiti pojašnjenje, zašto u izračun cijene osnovnog paketa nisu ušli postojeći paketi HT –a; Mini, gdje je mjesečna naknada 45 kn + PDV (ima uključene minute), odnosno Super 30 s naknadom 30kn + PDV (bez uključenih minuta). Mišljenje Vipnet-a je da bi na taj način analiza bila potpuna i da bi se mogla utvrditi još niža naknada za veleprodajnu uslugu najma korisničke linije

Usput, ponovno skrećemo pozornost da je potrebno odrediti **konkretan datum kada pojedina cijena ima stupiti na snagu i kada usluga mora biti dostupna**, a ne kada će se nešto uvrstiti u standardu ponudu, jer se time neće osigurati da je usluga dostupna operatorima korisnicima, a formalno će regulatorna obveza biti ispunjena, bez efekata na tržište.

XI) Vipnet u potpunosti podržava namjeru HAKOM-a da se HT obveže zabranom davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga, i da na svojim internetskim stranicama objavi nediskriminirajuće uvjete i cijene usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži.

D) PROCESI KOJE JE POTREBNO PODRŽATI:

I) Proces za migraciju usluge najma korisničke linije između operatora korisnika.

II) Proces i odnos između usluge raspeljavanja lokalne petlje i usluge najma korisničke linije.

III) Proces i odnos između usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i usluge najma korisničke linije.

IV) Proces i odnos između usluge predodabira operatora i usluge najma korisničke linije.

V) Potrebno je razraditi procedure ugovaranja usluge WLR, definirati da se usluga primjenjuje od prvog dana u mjesecu.

VI) Vrlo su bitne procedure za privremena isključenja korisnika, naplatu potraživanja, ponovna uključenja korisnika, privremena isključenja na zahtjev, prijenos pretplatničkog odnosa, preseljenje priključka itd. koje će od HT-a zatražiti operator korisnik. Budući da krajnji korisnik za usluge plaća operatoru korisniku, a privremena isključenja na liniji zapravo provodi HT, ne smije se desiti da korisnik može ostvarivati pozive preko HT-a dok operatoru korisniku nije podmirio dugovanja, u skladu zakonskim procedurama.

Takve zahtjeve najefikasnije bi bilo odrađivati putem B2B sučelja koje mora imati predviđene potrebne funkcionalnosti, a posebno povlačenje trenutnog statusa (aktivan, privremeno isključen, isključen na zahtjev i sl.) svakog korisnika po njegovom OIB-u, telefonskom broju ili drugom jedinstvenom identifikatoru (npr. takva funkcionalnost trenutno nije podržana u okviru *bitstream* usluge i to stvara nepotrebne velike poteškoće u administraciji), a posebno je važno čuvati *history* promjena koje su zahtijevane i izvršene po korisnicima.

Predlažemo da se HT-u odredi obveza da Operatorima korisnicima Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije omogući putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava – B2B pristup: prijavu smetnji, podnošenje svih vrsta zahtjeva operatora korisnika ili samog korisnika, informacije o fakturiranju usluga, sukladno obvezi HT-a da takvo sučelje osigura do 01. travnja 2011. godine za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, temeljem Odluke Vijeća HAKOM-a od 12. siječnja 2011. godine.

VII) Potrebno je definirati međusobnu vezu između svih veleprodajnih usluga; najam korisničke linije (WLR) – širokopojasni pristup (ADSL) – predodabir operatora (CPS) – prenosivost broja (NP). Stav Vipnet-a je da sve veleprodajne usluge moraju biti povezane na razini pojedinog korisnika, kako bi se izbjegle situacije da se neka od usluga realizira samostalno i time negativno utječe na realizaciju drugih usluga čija je posljedica da krajnji korisnik ostaje bez maloprodajne usluge.

Vipnet na žalost već ima takva neželjena iskustva, primjerice, kao što je već navedeno, kod aktivacije korisnika koji su do sada koristili *Netphone* paket, te je trebalo istovremeno provesti aktivaciju *bitstreama* i prijenosa brojeva sa *Netphone* paketa, kao rezultat nepovezanosti ta dva procesa dešava se da su brojevi bili preneseni nakon 5 dana, a aktivacija usluge *bitstreama* je provedena nakon 8 dana, što znači da je korisnik tri dana bio bez govorne usluge.

Dakle, Vipnet izričito traži da se što prije osigura da korisnici više u takvim slučajevima ne bi ostajali bez usluge, odnosno da HT mora uskladiti procese prijenosa broja i aktivacije *bitstream* usluge.

VIII) Navodi se da je HT obvezan, prema članku 61. stavku 3. točki 7. ZEK-a, u okviru usluge najma korisničke linije, ponuditi i posebne (dodatne i dopunske) usluge potrebne za osiguravanje međusobnog djelovanja usluga za krajnje korisnike usluga, koje nudi svojim pretplatnicima.

Smatramo da je uz ovaj tekst potrebno navesti primjere koje bi to usluge bile, npr. kada se desi da pri aktivaciji CPS-a, korisnik bude prebačen na Start paket, i tada izgubi uslugu CLIP, onda operator korisnik može CLIP uslugu zatražiti od HT d.d. u ime korisnika.

IX) Kako je dokumentom predviđena mogućnost odbijanja zahtjeva za realizaciju usluge WLR, radi pravne sigurnosti posebno krajnjeg korisnika potrebno je unaprijed predvidjeti koji su mogući razlozi za odbijanje takvih zahtjeva. Razumno je da se isti razlozi navedu u standardnoj ponudi, međutim potrebno je izbjeći situaciju da se donošenje standardne ponude iskoristi za odugovlačenje u početku pružanja usluge. Stoga je bitno da se HT-u odredi **jasan rok kada usluga mora biti dostupna, i da se unaprijed odredi što više pravila koja standardna ponuda mora sadržavati.**

X) Po mišljenju HAKOM-a za sve odnose s krajnjim korisnikom (promjene u uslugama, pritužbe, tehničke probleme) odgovoran je operator korisnik. U slučaju da krajnji korisnik traži aktivaciju usluge od operatora korisnika, a koju pruža HT, operator korisnik će zahtjev proslijediti HT-u. HT je obvezan aktivirati zatraženu uslugu u roku od 3 dana od dana zaprimanja zahtjeva te o istome obavijestiti operatora korisnika.

Operator korisnik rješava odnose s krajnjim korisnikom internim aktima i pravilima poduzeća. U slučaju da krajnji korisnik traži aktivaciju dodatnih usluga, istu će riješiti HT na zahtjev operatora korisnika kojem je krajnji korisnik podnio zahtjev.

Ovdje je potrebno naglasiti da se radi o velikoj količini novih procesa koje je potrebno podržati na maloprodajnoj razini od strane operatora korisnika, a na veleprodajnoj razini od strane HT d.d. Bez obzira na to **Vipnet podržava pristup da sva komunikacija krajnjeg korisnika prema HT-u vezano za realizaciju usluga, odvija preko operatora korisnika.**

E) B2B PORTAL/SUČELJE

I) B2B portal mora biti centralno mjesto za razmjenu svih podataka između svih operatora korisnika jer je zajednička dodirna točka svima veleprodajna usluga HT-a.

Sučelje mora raditi centralno oko krajnjeg korisnika, a ne oko usluge. Na primjer, ako jedan korisnik ugovara s operatorom korisnikom sve usluge (CPS+WLR+ADSL+NP) onda HT d.d. ne bi smio te procese promatrati pojedinačno nego ih treba uskladiti na razini korisnika kako korisnik ne bi trpio prekide u uslugama.

II) Trenutno na tržištu imamo poveznicu između procesa raspletavanja lokalne petlje i prijenosa brojeva. U svjetlu ove nove regulatorne obveze potrebno je analizirati koji će drugi veleprodajni regulatorni procesi biti afektirani i na koji bi se način isti trebali promijeniti kako bi se izbjegli dodatni administrativni nespornosti s HT d.d., te kašnjenja realizacije veleprodajnih usluga. U tom smislu potrebno je revidirati obrasce za CPS i *bitstream* usluge, a ključno je da se svi procesi automatiziraju putem B2B sučelja.

F) ZAKLJUČAK

I) Vipnet je vrlo zadovoljan načinom provođenja i rezultatima analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, koju je proveo HAKOM.

II) Vipnet je temeljem vlastitih iskustava, u smislu pravovremene, transparentne i uspješne provedbe regulatornih obveza predložio određene mjere koje bi pomogle u ostvarivanju zadanih ciljeva HAKOM-a, i potaknule daljnji razvoj tržišta elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj, te jačanju pozicije alternativnih operatora koji pružanje svojih usluga baziraju na veleprodajnim uslugama dominantnog operatora.

III) U tom smislu ključno je izbjeći svako i najmanje odgađanje dostupnosti usluge najma korisničke linije, potrebno je predvidjeti sve potrebne procese, provesti njihovu automatizaciju i prožimanje svih veleprodajnih usluga na razini pojedinačnog korisnika, a ne njihovo separatno administriranje koje unosi probleme, kašnjenja i negativno iskustvo za korisnika s alternativnim operatorom.

IV) Stoga pozivamo HAKOM da temeljem zaprimljenih komentara, dopuni i preciznije definira obveze HT-a, a posebno da se eliminiraju sva moguća negativna, nepotrebna i neopravdana tehnička i administrativna ograničenja koja bi od strane HT-a mogla biti istaknuta u procesu donošenja nove standardne ponude.

U nadi da će javna rasprava koja će uslijediti rezultirati općenito prihvatljivim konačnim tekstom ove vrlo važne Odluke, a po mogućnosti i razjašnjavanjem drugih otvorenih pitanja u interesu svih sudionika tržišta i korisnika usluga, stojimo vam na raspolaganju za daljnju komunikaciju, i pojašnjenja naših komentara.

VIPnet d.o.o.