



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

Zagreb, 23.03.2010.

Predmet: Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjena Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javnog poziva na prikupljanje prijedloga za izmjene Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Voljatel d.o.o. ovim pute dostavlja komentare i prijedloge, a vezano za slijedeće točke.

1. način naplate posebnih virtualnih kanala za VoIP i IPTV usluge,

Mišljenja smo da trenutno ponuđeni uvjeti za naplatu posebnih virtualnih kanala nisu u skladu sa činjenicom da se radi o veleprodajnoj ponudi. Konkretno, ako je primjenjivana metoda obračuna bila maloprodajna minus postotak x, mora se imati na umu da krajnji korisnik zadržava još i trošak 60 kn za telefonski priključak, a da operator uz to dobiva 20 kn ekstra troška. Obzirom da su rezervirani kapaciteti za VoIP zanemarivi u odnosu na kapacitete potreban za pružanje broadband usluge, mišljenja smo da se trošak za VoIP virtualni kanal od 20 kn mora dodatno smanjiti. Po nama realna cijena bi trebala iznositi 30% predložene cijene odnosno 6 kn, obzirom na korištene kapacitete i opterećenje uređaja.

IPTV virtualni port sa cijenom 35 kn, automatski operatora stavlja u podređeni položaj jer analiza i izračun nisu uključivali trošak sadržaja (licence, prava). Prema našim kalkulacijama trošak sadržaja po korisniku na uzorku do 2000 korisnika iznosi 35 kn, što preračunato u ukupni trošak iznosi 70 kn, a to je već u startu veći trošak od HT osnovnog maloprodajnog paketa IPTV usluge. Da bi cijena bila utemeljena HT bi morao ponuditi i sadržaje, te bi trošak virtualnog kanala od 35 kn tada bio utemeljen. U protivnom cijena po kanalu za IPTV SD treba iznositi 15-20 kn.

2. način obrade pritužbi korisnika

U standardnoj ponudi nisu konkretnije defnirani tipovi pritužbi korisnika te njihovo rješavanje. Na ADSL transportnoj usluzi se često javljao cijeli niz problema kada HT serviseri (koji su obično outsource) nisu bili upućeni u veleprodajnu uslugu koju HT pruža ostalim operatorima. Treba poraditi na samoj proceduri komunikacije između operatora i HT-a i to ako je moguće što više automatizirati (online) komunikaciju, putem neke aplikacije. Poželjno bi bilo aplikacijom omogućiti upravljanje nekim parametrima veze, kako bi se moglo reagirati bez obavijesti HT-u, što uvijek dodatno otežava i usporava proces uklanjanja problema.

Nadalje, nije nam jasno na koji način HT planira dokazati da je eventualna prijava bila neutemeljna, te da je smetnja bila u tehničkim parametrima za koje je on nadležan, kako je navedeno u standardnoj ponudi. Smatramo da su ovake stvari previše podložne povjerenju, što može biti izuzetno problematično kod veće baze korisnika, obzirom da svaka neutemeljena prijava košta nemalih 400 kn.

Postoji realna opasnost da zbog ne utvrđivanja linije razgraničenja odgovornosti korisnik dobije lošu povratnu informaciju, te da se time naruši sama kvaliteta usluge za krajnjeg korisnika. A obično će to korisnik

povezati sa operatorom koji je ipak prva linija u komunikaciji. Opet ćemo navesti primjer ADSL transporta, gdje se odgovornost neutemeljeno prebacivala sa HT-a na operatora, što je zapravo imalo za svrhu narušavanje vjerodostojnosti operatora kod krajnjeg korisnika, čak i kad je problem bio na strani HT-a, a sve opet sa ciljem vraćanja korisnika na HT mrežu. Ovakvi primjeri su teško dokazivi, a opet jako učesali u praksi.

3. *migraciju između veleprodajnih usluga (usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i usluga veleprodajnog širokopojsnog pristupa),*

Trenutno vidimo veliki problem u migraciji između veleprodajnih usluga, konkretnije sa ADSL transporta na bitstream, jer kako se navodi, HT inzistira na radu paralelnih sustav, što u svemu opet bespotrebno diže troškove. Ako se utemeljeno pokaže da HT nije u tehničkoj mogućnosti da odraditi migraciju na postojećoj infrastrukturi, onda predlažemo da se odrekne naknada za vodove za uslugu koja je pred gašenjem, jer ne može operator snositi trošak za nešto što je HT nesposoban odraditi. S druge strane mi inzistiramo da se migracija napravi preko postojeće infrastrukture za međupovezivanje, jer ne vidimo niti jedan konkretan razlog za provedbu navedenog paralelnog načina rada.

4. *opravdanost jednokratnih troškova kod aktivacije veleprodajnih usluga,*

Za krajnjeg korisnika HT ADSL usluge, kojem je već naplaćeno priključenje i koji prelazi na alternativnog operatora, ne može se opet operatoru na veleprodajnoj razini naplatiti isti trošak, jer ne postoje realni razlozi koji bi opravdavali takav trošak. Mišljenja smo da je korisnik bitstreama formalno i dalje korisnik HT-a jer na neki način nastavlja plaćati pretplatu za priključak, odnosno priključen je direktno na opremu HT-a kao pristupnog operatora. Zbog svega navedenog smatramo da naknada za aktivaciju mora biti u potpunosti izbačena. S druge strane aktivacija potpuno novog korisnika od strane operatora se može smatrati kao benefit, a ne kao podloga za naplatu troška, jer je tog korisnika mogao spojiti netko od alternativnih operatora i to na vlastitu unfrastukturu, kada HT ne bi imao realne koristi. Prema tome modelu HT bi treba plaćati aktivaciju operatoru u vidu akvizicije.

5. *parametre kvalitete usluge VoIP, IPTV i VoD usluga,.*

Što se tiče parametara kvalitete za VoIP uslugu bitno je slijedeće:

- Delay – do 50 ms
- Jitter – PDV (packet delay variation) - +/- 10ms
- Minimalno 100kbps/govornom kanalu

Prigovor imamo na broj MAC adresa za VoIP virtualni kanal kojih ipak treba biti više dopušteno.

6. *opravdanost predloženih koeficijenata koncentracije na primopredajnim točkama za VoIP i IPTV usluge.*

Neprihvatljiv i nejasan je prijedlog povezivanje za VoIP i IPTV virtualne kapacitete isključivo na ethernet razini, barem ne na predloženi način sa ukupno 14 pristupnih područja za nacionalnu pokrivenost. Utemeljenost prijedloga vidimo jedino kao rezultat nametanja ekstra troškova kako bi se operatora dovelo u podređeni položaj ili najgorem slučaju usluga učinila neinteresantnom za pružanje. Smatramo da se ta usluga treba ili regulirati tako da se povezivanje diže na IP razinu ili da se eventualno smanji broj pristupnih područja na ethernet razini (nacionalno) na maksimalno 4, odnosno da se povezivanje ostvari na glavnim ethernet preklopnici (pr. Draškovićeve-Trnje) ali to bi opet dovelo do 8 pristupnih točaka.

Optimalno bi bilo omogućiti regionalni pristup povezivanjem na jednoj točki, a nacionalni pristup povezivanjem na 4 regionalne točke, kakva je praksa bila i za ADSL transport uslugu, jer se jedino na taj način smanjuju već i ovako preveliki operativni troškovi transportnih kapaciteta.

Vodovi za međupovezivanje u aranžmanu operatora, ne može mjesečno biti naplaćen sa 50 % iznosa naspram unajmljenog od strane HT-a. Jednostavno ne vidimo logiku kako to da se HT priključna točka cijeni 50 % vrijednosti cjelokupnog troška voda (točka A, prijenosni put, točka B).



Kalkulacija kapaciteta spojnih točaka odnosno omjera za ukupni kapacitet i VoIP kanale je preniska i trebalo bi je povećati za barem 50%.

Zaključak

Za pružanje bitstream usluge nužno je osigurati da razni ekstra troškovi budu svedeni na razumnu razinu, jer će u konačnici to povećati trošak po korisniku i donekle srušiti utemeljenost, odnosno kalkulaciju Agencije metodom MPC – x. Pod time podrazumjevamo multipliciranje vodova za međupovezivanje, razne troškove aktivacije, paralelne kapacitete i slične stvari na troškovnoj strani u standardnoj ponudi. Evidentno je da HT sada pokušava kroz kompliciranu konfiguraciju mreže, odnosno prikazom njegovih pristupnih točaka za prihvata operatora upravo postići taj efekt, čime želi uvećati prihod koji će eventualno izgubiti u sniženju cijena kroz MPC - x metodu.

Po nama još jedan od važnijih detalja u izmjeni standardne ponude za bitstream uslugu je reguliranje odnosno prenošenje troška za POTS/ISDN priključka na operatora, tako da se korisniku omogući primanje računa od samo jednog operatora.

Na kraju odrediti HT-u najnižu maloprodajnu cijenu, kako se ne bi dogodilo da operatori budu dovedeni u poziciju da im jednostavno bude neisplativo pružati uslugu, a sve nakon velikih ulaganja u istu.