

**Hrvatska agencija za poštu
i elektroničke komunikacije
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10 000 Zagreb**

Zagreb, 23. rujna 2013. godine

Predmet: Javni poziv za prikupljanje primjedbi i prijedloga izmjena Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji
- primjedbe i prijedlozi, dostavlja se

Poštovani,

OT-OPTIMA TELEKOM d.d. (dalje u tekstu: Optima ili OT) postupajući sukladno javnom pozivu Naslova za prikupljanjem primjedbi na usklađenost Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, objavljene dana 02. rujna 2013. godine (dalje u tekstu: Standardna ponuda) s dokumentom Analize tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (dalje u tekstu: tržište 4) i prijedloga izmjena u odnosu na naprijed navedenu standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) očituje se na način kako slijedi;

Optima prije svega ističe kako je u okviru javne rasprave na pripadajuću analizu tržišta 4 ukazala na potrebu usklađenja Standardne ponude za ULL sa regulatornim okvirom kao i provođenja javne rasprave o izmjeni predmetne standardne ponude koja nije provedena nakon donošenja Djelomičnog Rješenja Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) Klasa:UP/I-344-01/12-05/10, Ur.broj:376-12/VŠ-12-8 (MW) od 18. srpnja 2012. godine, kojim je odbijen zahtjev HT-a za izmjenom standardne ponude HT-a u dijelu koji se odnosi na prijedloge uvođenja nezavisnog FTTN čvora, dok se u odnosu na ostale prijedloge izmjena pokreće javna rasprava. U postupku koji je prethodio donošenju citiranog Djelomičnog Rješenja Optima je u okviru javnog poziva Naslova dostavila svoje primjedbe i prijedloge izmjena standardne ponude, no javna rasprava o prijedlogu izmjena standardne ponude nije završena.

AD 1) U članku 1.1 *Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude*, u stavku 9, na str. 10, određeno je slijedeće;

„Pružanje usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji T-Coma ograničeno je na postojeće aktivne, ispravne, neprekinute i slobodne (nezauzete) lokalne petlje (upredene metalne parice) koje povezuju glavni razdjelnik T-Coma i krajnju priključnu točku.“

U postojećoj pristupnoj mreži HT-a postoji određeni broj neispravnih parica putem kojih operatori korisnici pružaju svoje maloprodajne usluge krajnjim korisnicima, a koje bi HT morao u okviru održavanja postojeće bakrene infrastrukture popraviti, ali to ne čini. Iz tog razloga, Optima je u komentarima za analizu tržišta 4 i 5 (Osnovna razina SLA - održavanje postojeće mreže), ukazala Naslovu na potrebu određivanja minimalne razine osnovnih SLA uvjeta (eng. Service Level Agreements – SLA) koji se odnose na održavanje

postojeće mreže, a što je HAKOM u odgovorima na komentare i usvojio, ali je odredio da će se predmetno detaljnije opisati kroz izmjene standardnih ponuda.

Kako je HAKOM kroz regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, zadržao obvezu HT-a da osigura osnovnu razinu ostvarivanja usluge SLA, a kroz regulatornu obvezu nediskriminacije, zadržao obvezu pružanja usluga uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge, držimo da je nužno u Standardnu ponudu ugraditi obvezu HT-a da popravlja neispravne parice u cilju veće iskorištenosti već izgrađene bakrene infrastrukture.

Nadalje, regulator bi kroz Standardnu ponudu trebao odrediti obvezu HT-a kojom će se osigurati da HT održava barem jednaku osnovnu razinu SLA uvjeta na NGN-u i na postojećoj pristupnoj mreži. Naime, HT ne održava adekvatno postojeću bakrenu mrežu niti osigurava osnovni SLA. Pristupna mreža općenito je u izuzetno lošem stanju, jer se održavanje postojeće TK mreže (podzemna, nadzemna i DTK) od strane HT-a ne vrši. Ponegdje se promjeni poneki segment samonosivog TK kabela, ali zamjena ili sanacija podzemne TK mreže papirnom i plastičnom izolacijom nije odavno izvršena. Ovdje ukazujemo i na izvodne ormare u podzemnim i nadzemnim mrežama (VVD razvodne kutije, PSK kutije), koji su u izrazitom lošem stanju te su češće otvoreni nego zatvoreni, kao i vodopropusni, a redovno održavanje istih spada u isključivu odgovornost HT-a. Slijedom navedenog, u Standardnoj ponudi se mora detaljnije propisati minimalna razina osnovnih SLA uvjeta koji se odnose na popravak i zamjenu parice te općenito održavanje postojeće mreže, a koje će biti ekvivalentno cijenama koje je HT naplatio alternativnim operatorima. Stoga, postoji opravdana bojazan da će zbog ulaganja u NGN biti i dalje zanemareno održavanje postojeće mreže, koja je kako smo i ranije ukazali i sada na vrlo niskoj razini.

AD 2) U članku 1.1 *Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude*, u stavku 13, na str. 11 određeno je slijedeće;

„T-Com na području tipa 1 neće ukinuti već odobreni pristup osim ako s Operatorom korisnikom Standardne ponude ne dogovori neki oblik migracije. U slučaju da nema dogovora oko migracije, T-Com će najaviti Operatorima korisnicima Standardne ponude i regulatornom tijelu najmanje pet godina unaprijed plan potpunog ukidanja postojeće pristupne mreže.“

Predmetnu odredbu nužno je u cijelosti uskladiti sa regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu 4. Naime, na str. 60 Analize tržišta 4 propisano jest da u slučaju da nema dogovora između operatora, HT je obavezan najaviti operatorima korisnicima i HAKOM-u najmanje pet godina unaprijed **detaljan plan ukidanja postojeće pristupne mreže po pojedinom MDF-u**, kako bi se ostavilo dovoljno vremena operatorima da isplaniraju alternativni pristup do krajnjeg korisnika.

AD 3) U članku 1.1 *Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude*, u stavku 14, na str. 11 radi usklađenja Standardne ponude sa regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu 4., a uzimajući u obzir da je prema Analizi tržišta 4 (str. 60) intencija HAKOM-a bila da HT jamči jednaku kvalitetu usluge koja će se krajnjem korisniku osigurati zamjenskom uslugom bitstream, predmetni stavak nužno je dopuniti na način kako slijedi;

„U tom slučaju zamjenska usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa osigurat će krajnjem korisniku zadržavanje karakteristike usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.“

AD 4) U članku 2.3.1 *Usluga kolokacije u lokalnoj zavisnoj petlji (potpetlji)*, Uvjeti za pružanje usluge kolokacije u vanjskom kabinetu na novim lokacijama koje T-Com gradi u sklopu FTTC koncepta, u stavku 2, na str. 21 određeno je slijedeće;

„.....U slučaju da je ukupni iskazani interes veći od planiranog kapaciteta i prostora u vanjskom kabinetu, T-Com će osigurati i financirati opravdano povećanje prostora u vanjskom kabinetu, sukladno cijenama i uvjetima navedenim u ovoj Standardnoj ponudi.“

Predmetnu odredbu nužno je u cijelosti uskladiti sa regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu 4. Naime, na str. 80 Analize tržišta 4 propisano jest da u slučaju da je ukupni iskazani interes veći od planiranog kapaciteta i prostora u vanjskom kabinetu, HT je obvezan osigurati i financirati opravdano povećanje prostora u vanjskom kabinetu. Slijedom navedenog, a obzirom da je intencija HAKOM-a bila da HT samostalno osigura i financira povećanje prostora to HT neosnovano pokušava prebaciti trošak na Operatore korisnike, iako Analizom tržišta nije HT-u propisano pravo povrata tog troška. Stoga je prijedlog Optime, brisati u predmetnoj odredbi slijedeće: „sukladno cijenama i uvjetima navedenim u ovoj Standardnoj ponudi.“

AD 5) U članku 2.3.1 *Kolokacija na lokacijama u neposrednoj blizini kabineta T-Coma izgrađenim za FTTC koncept*, na str. 21 određeno je slijedeće;

„.....T-Com nije obvezan osigurati izdvojeni pristup lokalnoj potpetlji na temelju bakrene parice ukoliko s iste lokacije krajnje korisnike spaja korištenjem vektorizirane VDSL tehnologije.“

Predmetnu odredbu nužno je u cijelosti uskladiti sa regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu 4. Naime, na str. 58 Analize tržišta 4 propisano jest kako HT nije obvezan osigurati izdvojeni pristup lokalnoj potpetlji na temelju bakrene parice ukoliko s iste lokacije krajnje korisnike spaja korištenjem vektorizirane VDSL tehnologije. **No u tom slučaju, HT je obvezan omogućiti pristup operatorima korisnicima primjenom tehnološkog rješenja virtualnog izdvojenog pristupa lokalnoj potpetlji (VULA - Virtual Unbundling).** Slijedom navedenog držimo da je nužno predmetni stavak dopuniti propuštenom odredbom iz analize tržišta 4 jer u protivnom se ostavlja HT-u mogućnost da ukoliko koristi VDSL2 prijenosnu tehnologiju odbije osigurati operatorima korisnicima izdvojeni pristup lokalnoj potpetlji na temelju bakrene parice bez istovremenog omogućavanja alternativnog rješenja.

AD 6) U članku 2.3.2 *Ugradnja vanjskog kabineta u nekoj točki pristupne mreže T-Com-a za potrebe operatora korisnika u sklopu FTTC koncepta*, skrećemo pozornost da je očito omaškom ponovljena 4. rečenica iz stavka 1 pa stoga predlažemo brisati stavak 2 kao suvišan.

AD 7) U članku 2.4. *Usluge IT sustava*, u stavku 2, na str. 22 određeno je slijedeće;

„ IT sustav podrške omogućit će pristup gore navedenim informacijama uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava. U tom smislu, pristup gore navedenim informacijama omogućit će se s najviše 24-satnim periodom ažuriranja trenutnog statusa, osim za informacije pod točkom 4. gore, za koje će se trenutni status ažurirati jednom mjesečno.“

Optima drži da je ažuriranje od 24 sata u današnje vrijeme informacijskih tehnologija potpuno neprihvatljivo. Imamo aktivan B2B sustav i ažuriranje od 24 sata bi značilo da povratnu informaciju na poslanu poruku možemo čekati i 24 sata - a informacija je samo sadržaja- da li je poruka uopće zaprimljena ili nije. Ažuriranja ovakvih sustava moraju biti u gotovo realnom vremenu kako bi se iskoristile prednosti upravo takvih sustava. Ažuriranja u 24 sata su u vrijeme korištenja naprednih tehnologija zastarjela odnosno ostala su iz doba komuniciranja fax-evima i treba ih izbaciti. Dodatno, držimo kako je potrebno definirati da HT mora ažurnim držati statuse svakog pojedinog zahtjeva, ali sa puno detaljnijim informacijama. Naime, trenutno statusi koje HT omogućava su "Prihvaćen", "Odbijen" i "Realiziran". Stoga predlažemo uvođenje novih statusa i to "Prošao administrativne provjere", "Greška", "Na realizaciji kod terenske ekipe". Isto tako, držimo da bi sve shematske prikaze procesa opisanih u standardnoj ponudi trebalo detaljizirati i u svakom od njih definirati kontrolne točke u kojima bi se mogla slati informacija o statusu zahtjeva. Također nam je nužno dobiti trenutni uvid i u konfiguraciju DSLAMa- brzinu, PVC-ovi i dr. kao i naziv službe u HT-u u kojoj se kvar nalazi.

AD 8) Nastavno na članak 4.1.2. *Prijenosna tehnologija*, u posljednjem stavku na str. 27 Standardne ponude kojom je određeno slijedeće;

„Za potrebe otklona smetnji, Operatorima korisnicima Standardne ponude određuje se uvođenje posebnog profila „fault repair P1“ za prijenosne brzine do 4Mb/s koji ima vrijednost Max SNRM u iznosu od 31dB, u vrijednosti od 5% od ukupnog broja širokopoljnih linija/korisnika kod kojih Operatori korisnici koriste pristupnu mrežu T-Coma za pružanje vlastitih usluga.“

Za potrebe otklona smetnji definirane člankom 25.5.1 *Provjera i dijagnostika kvara/smetnje* potrebno je u ovom članku Standardne ponude detaljnije i eksplicitno definirati parametre po kojima HT ima pravo konstatirati da je otklonio smetnju, a sve u smislu postizanja odgovarajućih maksimalnih silaznih/uzlaznih brzina za potrebe ADSL/VDSL tehnologije. Trenutna praksa pokazuje kako HT smatra smetnju riješenom ukoliko izvrši mjerenja uz 512kbps što definitivno ne može biti prihvatljivo. Pošto HT ne može znati koja je brzina prodana krajnjem korisniku, smatramo kako treba definirati npr. maksimalno dozvoljeno gušenje obzirom na duljinu parice te se smetnja može smatrati otklonjenom ukoliko mjerni rezultati pokazuju manje gušenje od dozvoljenoga. Na osnovu tako dobivenih izmjerenih vrijednosti jednostavno je moguće zaključiti da li uopće prodana usluga može raditi kod korisnika ili ne.

AD 9) Nastavno na odredbe iz članka 4.3.2 *Zadržavanje kvalitete za postojeće usluge* na str. 33, te ostale odredbe iz Standardne ponude kojima se uređuje FTTC koncept skraćivanja lokalne petlje, skrećemo pozornost Naslovu kako Optima sudjeluje u pilot projektu FTTC Strmica-Trsat koji je tek započeo.

Naime, do sada je samo HT prebacio svoje korisnike sa CO Sušak na FTTC Strmica, a rezultati analize su pokazali da je degradacija maksimalno raspoloživih silaznih prijenosnih brzina na pojedinim linijama neprihvatljivo velika (i do, oko 30 %) te da je to isključivo posljedica činjenice, **što spektar nije u maski** na pojedinim paricama (linije sa profilom VDSL2-17a). Slijedom toga, a kako je zaključio i HAKOM, za nesmetano pružanje usluga sa CO potrebno je prošiti područje u kojem se korigira maska. Što se tiče Optime, koja također sudjeluje u pilotu svoja iskustva, osim degradacije usluga na CO, još nismo mogli niti steći jer nismo započeli sa migracijom svojih krajnjih korisnika sa CO Sušak na FTTC Strmica. Uzimajući u obzir činjenicu da prilikom rekonstrukcije pristupne mreže od strane

HT-a ne smije doći do degradacije postojećih usluga, Optima moli Naslov da uzme u obzir sva vlastita dosadašnja stečena iskustva te zaštiti krajnje korisnike svih Operatora korisnika.

AD 10) U članku 4.3.6. *Realizacija novih zahtjeva Operatora korisnika Standardne ponude* na str. 35, određeno je slijedeće

„Novi zahtjevi Operatora korisnika Standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji koje Operator korisnik podnosi nakon završetka realizacije svih aktivnosti vezanih za instalaciju novog zavisnog čvora (instalacija aktivne opreme, instalacija spojnog bakrenog kabela, preusmjerenje bakrenog kabela pristupne mreže sa nezavisnog na zavisni čvor) mogu biti realizirani:

- *S lokacije nezavisnog čvora putem spojnog bakrenog kabela (Operatori korisnici Standardne ponude koji imaju kolokaciju samo na lokaciji nezavisnog čvora)*
- *S lokacije zavisnog čvora (Operatori korisnici Standardne ponude koji imaju kolokaciju na istoj)“*

Optima drži kako je radi izbjegavanja dvojbi, nužno eksplicitno odrediti da operator korisnik koji ima kolokaciju i na zavisnom i na nezavisnom čvoru ima mogućnost izbora da li želi da mu se neke usluge realiziraju sa zavisnog ili nezavisnog čvora. Npr. OT bi mogao tražiti realizaciju svih uskopojasnih usluga sa nezavisnog čvora, dok bi se širokopojasne usluge realizirale sa zavisnog čvora. Također, ukoliko krajnji korisnik nije zainteresiran za veće prijenosne brzine, tada mu se usluge mogu realizirati sa nezavisnog čvora putem ADSL tehnologije, a krajnjim korisnicima željnim većih prijenosnih brzina bi se usluge realizirale sa zavisnog čvora putem VDSL tehnologije. Na taj način bismo postigli efikasniju iskoristivost postojećih kapaciteta aktivne mrežne opreme. Slijedom navedenog, predmetnu odredbu je nužno dopuniti na način da se operatoru korisniku omogući pravo izbora načina realizacije zahtjeva.

AD 11) U članku 6.1. *Prethodni zahtjev za informaciju o fizičkom vodu*, u stavku 3, na str. 37 određeno je slijedeće;

„Prethodni zahtjevi mogu se dostavljati T-Comu isključivo dostavljanjem zahtjeva i dokumentacije putem B2B servisa, radnim danom između 8:00 i 22:00 sati. U slučaju nemogućnosti korištenja u radu B2B servisa, odnosno poteškoća u radu B2B servisa, T-Com će zaprimati prethodni zahtjev putem posebno dodijeljene e-mail adrese kao alternativni komunikacijski kanal, radnim danom između 8:00 i 16:00 sati.“

Nevezano samo za prethodni zahtjev već općenito za B2B servis, s obzirom da se radi o servisu između dva poslovna subjekta putem IT aplikacija te stoga proizlazi kako je nepotrebno i suvišno definirati radno vrijeme tog servisa. Naime, poslužitelji i aplikacije rade 24 sata dnevno te stoga ne vidimo razloga za definiranje radnog vremena takvog servisa. Dodatno, baš zbog takve prirode servisa potrebno je iskoristiti njegovu inherentnu prednost u odnosu na sve druge načine komunikacije, a to je da isti servis može praktički u realnom vremenu davati neke povratne informacije na upite. Kako je riječ o informacijama administrativne prirode, upravo se informacije vezane uz prethodni upit mogu smatrati takvima i moguće je konfigurirati B2B servis da dostavlja povratnu informaciju na prethodni upit u realnom vremenu. Također, upiti o stanju prijave smetnje, upiti o parametrima usluge kod BSA (trenutno se ova komunikacija odvija putem e-pošte), upiti o statusu realizacije nekog zahtjeva, upiti o statusu pojedinog zadatka u HT-u, njegovoj dodijeljenosti nekom odjelu - sve su to informacije koje postoje u internim sustavima HT-a i koje se mogu kroz B2B servis na upit dati povratno u realnom vremenu, a time bi se postiglo na ažurnosti i transparentnosti rada HT-a i onemogućilo bi se odugovlačenje realizacije zahtjeva do zadnjeg mogućeg roka. Slijedom navedenog, držimo da je potrebno izmijeniti stavak 3 članka 6.1. i to na način da se briše ograničenje vremenskog okvira

tijekom radnog dana u kojemu je jedino moguće postavljati upite odnosno dostavljati zahtjeve i dokumentacije i dobivati povratne informacije.

AD 12) U članku 6.2. *Zahtjev*, u stavku 2 na str. 37, određeno je slijedeće;

„U svrhu ostvarivanja izdvojenog pristupa pojedinoj lokalnoj petlji, a nakon sklapanja ugovora o pružanju usluga kolokacije prema Standardnoj ponudi te nakon ostvarivanja ugovorene kolokacije na određenom području Operator korisnik Standardne ponude mora dostaviti T-Comu pisani zahtjev za izdvojeni pristup pojedinoj lokalnoj petlji isključivo dostavljanjem zahtjeva i dokumentacije putem B2B servisa, radnim danom između 8:00 i 22:00 sati. U slučaju nemogućnosti korištenja u radu B2B servisa, odnosno poteškoća u radu B2B servisa, T-Com će zaprimati zahtjev putem posebne dodijeljene mail adrese kao alternativni komunikacijski kanal radnim danom između 8:00 i 16:00 sati . „

Nastavno na prethodni komentar o radu B2B servisa, Optima smatra kako je krajnje vrijeme promijeniti naslijeđa iz prošlosti, a to znači da se pisani zahtjev kao takav mora izbaciti iz međusobne komunikacije između HT-a i operatora korisnika. B2B servis uveden kako je bi operatori korisnici mogli putem aplikativne podrške unositi direktno zahtjev u HT-ove sustave, te stoga ne postoji niti jedan realan razlog zašto bi se uz takav elektronički zahtjev trebao dostavljati i pisani zahtjev (ili skenirana kopija istoga). U sklopu B2B poruka dostavljaju se svi potrebni podaci sa zahtjeva direktno u HT-ove sustave i odmah su spremni za obradu i administrativnu provjeru. Dostavljanje skeniranog zahtjeva, te HT-ovo inzistiranje na tomu da moraju kontrolirati ispravnost podataka dobivenih kroz B2B sučelje u odnosu na one na skeniranom zahtjevu je samo izgovor za produljenje roka realizacije usluge prema krajnjem korisniku. Pravila ponašanja u B2B komunikaciji između dva poslovna subjekta su jasna i svaka strana odgovara za ispravnost i točnost podataka koje šalje prema drugoj strani. Štoviše, sva komunikacija kroz B2B kanal je zaštićena i enkriptirana i kao takva se može smatrati verificiranom tj. pouzdano se zna koji je operator poslao koji zahtjev i ne može biti krivih interpretacija. Dakle, izbacivanjem potrebe slanja pisanog zahtjeva (ili skenirane kopije) iz B2B komunikacije dobilo bi se na ubrzanju procedure aktivacije usluge kod krajnjeg korisnika, a time i na zadovoljstvu korisnika. Dodatno, omogućavanjem da se B2B poruke aplikativno automatski unose u HT sustave i da se automatski tim unosom pokreću adekvatni procesi unutar HT-a na realizaciji zahtjeva, dodatno bi omogućilo HT-u oslobađanje dijela ljudskih resursa koji sada rade na kontroli ispravnosti poslanih zahtjeva i njihovu prepisivanju iz B2B sustava u druge HT sustave (čime se unosi i mogućnost greške kod prepisivanja), te bi HT mogao te iste resurse iskoristiti na poslovima bržeg i efikasnijeg otklona smetnji gdje se vidi da ima određenih problema zbog opetovanih kašnjenja u otklanjanju smetnji. Inzistiranje na tome da HT mora vidjeti potpis krajnjeg korisnika na zahtjevu je nepotrebno iz jednostavnog razloga jer operator korisnik mora jamčiti da ne zloupotrebljava B2B servis odnosno privolu svog krajnjeg korisnika, a u slučaju sumnje na zloporabu - uvijek na raspolaganju stoji mogućnost provedbe inspekcijskog nadzora od strane HAKOM-a (po službenoj dužnosti ili inicirano od strane nekog operatora). Slijedom navedenog, još jednom ističemo kako se ovdje prvenstveno radi o tome da se dodatno troši vrijeme za realizaciju usluge i potencijalno se unose greške prilikom prepisivanja zahtjeva, a uopće ne postoji problem vjerodostojnosti zahtjeva. Isti komentar se odnosi i na jedinstvenu izjavu - nema potrebe za dostavljanjem pisanog primjerka - sve ide kroz B2B poruke.

AD 13) U članku 6.2. *Zahtjev*, u stavku 5, na str. 38, određeno je slijedeće;

„T-Com će vratiti Operatoru korisniku Standardne ponude neispravne i nepotpune zahtjeve u roku od tri (3) radna dana.“

Nastavno na komentar iznesen pod AD 11) i AD 12), ističemo kako provjera ispravnosti i potpunosti zahtjeva mora biti automatizirani proces, pa se tako ne bi smjelo dogoditi da uopće HT zaprimi nepotpunu B2B poruku. Ovako kako je sada definirano - troši se 3 radna dana za nešto što može biti odrađeno u realnom vremenu.

AD 14) U članku 6.2. *Zahtjev*, na str. 38, nužno je brisati odredbe u kojima je određeno slijedeće:

„Ukoliko je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prehodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na način da će produljiti gore definirani rok realizacije, ovisno o konkretnom slučaju, za dodatno razdoblje u trajanju do maksimalno 5 radnih dana i o tome će unaprijed obavijestiti Operatora korisnika Standardne ponude putem B2B servisa.“

Također, slučajevi migracije između veleprodajnih usluga iz članka 12. ove Standardne ponude bez iznimke podliježu primjeni odredbe o kvotama za podnošenje zahtjeva te produljenju rokova realizacije u slučaju prekoračenja propisanih kvota, na način kako je to definirano gore navedenim stavcima.“

S obzirom da je Analizom tržišta 4 na str. 63 propisano da HT ima pravo produljiti rokove realizacije samo ako operator korisnik prekorači kvote za podnošenje zahtjeva **u jednom danu i to danu slanja zahtjeva**, a ne dana realizacije poslanih zahtjeva, predloženim odredbama HT neosnovano i protivno određenoj mu regulatornoj obvezi pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže proširuje propisivanje kvota i na zahtjeve s točno određenim datumom realizacije kao i na zahtjeve za migraciju između veleprodajnih usluga HT-a. Ista odredba propisana je i člankom 12. Standardne ponude, Postupak migracije operatora korisnika Standardne ponude između veleprodajnih usluga. Napominjemo da HT na ovaj način proširuje pravo na propisivanje kvota ne samo po ovoj Standardnoj ponudi nego i za sve ostale veleprodajne usluge, a za koje analizama mjerodavnih tržišta nisu određene kvote u slanju zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a u jednom danu. Dodatno, iz svih dosadašnjih iskustava vidimo kako HT nikada nije dostavljene planove o očekivanom broju zahtjeva koristio u svrhu organizacije svojih ljudskih resursa i pripreme za potencijalno veće količine posla, već se isključivo poziva na iste prilikom obračuna naknada za kašnjenje u realizaciji usluga. Dakle, ovo nije alat po kojemu HT želi pridonijeti kvalitetnijoj organizaciji posla, već samo želi sebi smanjiti rizik plaćanja naknada za kašnjenje.

AD 15) U članku 6.2. *Zahtjev*, na str. 39 određeno je slijedeće:

„Operator korisnik koji radi upit putem B2B servisa radi pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika za kojeg zahtijeva veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, obvezan je upitu priložiti presliku osobne iskaznice krajnjeg korisnika.“

S obzirom da je HAKOM trenutno u postupku izmjene jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga, a uzimajući obzir iznesen komentar HT-a kako može pretraživati bazu samo po telefonskom broju, držimo da je nepotrebno i nejasno inzistiranje na dostavljanju preslike osobne iskaznice prilikom pribavljanja informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika. Slijedom navedenog, Optima moli Naslov da još jednom ispita

svrsishodnost prilaganja osobne iskaznice korisnika prilikom pribavljanja informacije o postojećem operatoru vodeći se prvenstveno pojednostavljenjem procesa.

AD 16) U članku 6.5 *Otkaz usluge*, na str. 42, *Otkaz od strane T_COM-a* određeni su opravdani razlozi zbog kojih T-Com može otkazati svaku upredenu metalnu paricu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, i to na način da će T-Com o otkazu pisanim putem prethodno izvijestiti Operatora korisnika Standardne ponude.

Nastavno na opravdani razlog za otkaz parice naveden pod točkom 8 na str. 43, držimo da se isti ne može odnositi na slučaj iz točke 6 s obzirom da je istom utvrđen postupak otkazivanja koji se odnosi i na područje tipa 1 i na područje tipa 2. Napominjemo da je regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže na str. 60 Analize tržišta 4 mogućnost skraćivanja roka najave ukidanja već odobrenog pristupa dogovorom operatora propisana samo u odnosu na područje tipa 1, a ne i na područje tipa 2.

Dalje, na str. 43 je nužno izmijeniti slijedeću odredbu;

„Na datum otkaza T-Com će isključiti upredenu metalnu paricu iz posrednog razdjelnika. Za otkaz i isključenje upredene metalne parice Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude.“

na način da ista glasi:

„Na datum otkaza T-Com će isključiti upredenu metalnu paricu iz posrednog razdjelnika. Za otkaz i isključenje upredene metalne parice iz razloga navedenih pod točkama 2. i 3. Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude.“

U dosadašnjoj praksi pokazalo se da se predmetnom odredbom neopravdano dopušta HT-u da u slučaju kada HT otkazuje paricu operatoru korisniku, naplaćuje naknadu za otkazivanje parice operatoru korisniku. Držimo da je osnovano od strane HT-a naplaćivati operatoru korisniku naknadu za otkaz parice iz čl.13.1.2 Standardne ponude samo u slučajevima u kojim do otkaza dolazi voljom operatora korisnika. Potpuno je neopravdano da HT operatorima korisnicima naplaćuje naknadu za otkaz parice u slučajevima kada je do otkaza došlo voljom HT-a odnosno iz drugih razloga na koje operator korisnik ne može utjecati.

Tako su točkom 6., 7. i 8. propisani opravdani razlozi za otkaz parice, a sve zbog rekonstrukcije pristupne mreže HT-a tj. zbog poslovne odluke HT-a, a ne zbog bilo kakvog postupanja operatora korisnika.

Točkom 1. propisan je opravdani razlog otkaza parice od strane T-Coma u slučaju kada krajnji korisnik sklopi ugovor s T-Comom o uslugama pristupa mreži T-Coma putem pripadajuće upredene metalne parice, te uslijed toga otkáže ugovor s Operatorom korisnikom Standardne ponude. Dakle, T-Com naplaćuje naknadu za otkaz parice iako operator gubi korisnika, što svakako nije volja operatora već je uzrokovano djelovanjem maloprodaje T-Com-a pa bi onda bilo primjereno da HT ovu naknadu naplati svom maloprodajnom odjelu. Naime, svaki operator korisnik kada pridobije krajnjeg korisnika

mora platiti izdvajanje petlje. No, T-Com na ovaj način kada pridobije krajnjeg korisnika povratak petlje naplati operatoru korisniku.

Slično navedenom slučaju pod točkom 1, pod točkom 4 propisan je slučaj otkaza od strane T-Coma u slučaju kada krajnji korisnik zahtjeva prelazak na usluge novog operatora korisnika te je nelogično da postojeći operator koji gubi korisnika plaća naknadu zbog otkazivanja parice od strane T-Coma-a, a što također nije uzrokovano njegovom voljom.

Dodatno, u slučaju opisanom pod točkom 4 HT će pored toga što će postojećem operatoru korisniku naplatiti naknadu za otkaz parice u iznosu 31,15 kn, istovremeno i novom operatoru naplatiti naknadu za stavljanje na raspolaganje i priključenje lokalne petlje u iznosu od 31,15 kn. Samo da se podsjetimo, tijekom prvih godina raspetljavanja lokalne petlje, predmetne naknade su se naplaćivale u iznosu od 217 kn. Dakle, HT je prilikom prelaska krajnjeg korisnika s jednog operatora na drugog, prihodovao jednokratni iznos od 344 kn - a sve to za posao od svega nekoliko minuta rada. Dvostruko naplaćivanje jedne aktivnosti mora biti ukinuto čim prije!

AD 17) Nastavno na članak 8. *ODBIJANJE ZAHTJEVA OPERATORA KORISNIKA STANDARDNE PONUDE*, na str. 43 Standardne ponude, Optima ponavlja komentar iznesen u okviru javnog poziva HAKOM-a u lipnju 2012. za prikupljanjem prijedloga izmjene Standardne ponude, no javna rasprava o prijedlogu izmjena standardne ponude nije završena.

Nastavno na razloge odbijanja zahtjeva, Optima se kroz dosadašnju praksu uvjerila kako je sukladno regulatornoj obvezi transparentnosti određenoj HT-u na predmetnom tržištu neophodno u Standardnu ponudu uvrstiti obvezu HT-a da jasno, nedvojbeno i taksativno odredi sve razloge odbijanja zahtjeva. Naime HT koristi različite razloge odbijanja koji su vrlo paušalno te široko određeni pa u slučaju odbijanja zahtjeva Operator korisnik mora tražiti putem elektroničke pošte od HT-a dodatno pojašnjenje razloga odbijanja, a što nepotrebno i neosnovano produžuje postupak izdvajanja upredene metalne parice.

Optima ističe, posebno za slučajeve odbijanja zahtjeva određene točkom 1 i 2, da ovako nejasna definicija ide na štetu krajnjeg korisnika i služi kao izgovor za bilo kakve probleme s kvalitetom usluge, uz to protivna je Zakonu o elektroničkim komunikacijama, odnosno standardima kojima se definira metoda definicije razine kvalitete usluga (npr. ITU-T M.3050, ITU-T M.3342 i dr.). Stoga parametri razine kvalitete nisu definirani standardnom ponudom niti su definirana područja iznosa tih parametara koja bi karakterizirali/zadovoljili određenu razinu kvalitete, a kamoli granice u kojima se iste mogu kršiti sa i bez penala ili odbijanja usluge.

Slijedom navedenog, ovaj prijedlog izmjene osigurava transparentnost u izvještavanju Operatora korisnika Standardne ponude o svim razlozima odbijanja zahtjeva za izdvajanje upredene metalne parice, omogućuje mu pravovremenu i ispravnu dijagnostiku kao i ispravak zahtjeva, a sve u cilju poboljšanja postupka realizacije i aktivacije usluge krajnjem korisniku.

AD 18) Na str. 51 određeni su uvjeti za uslugu *Fizičke kolokacije u vanjskim kabinetima u sklopu FTTC koncepta*, te je tako određeno slijedeće;

„Mjesečna najamnina za fizičku kolokaciju u vanjskim kabinetima u sklopu FTTC koncepta defirana je u članku 13.3.3 i to za cijeli vanjski kabinet te se dijeli na onoliko Operatora korisnika Standardne ponude koliko ih je unajmilo prostor u tom vanjskom kabinetu. U slučaju kada samo jedan Operator korisnik Standardne ponude unajmi prostor u vanjskom kabinetu tada on plaća mjesečnu najamninu za cijeli kabinet.“

Optima drži da nije prihvatljivo da se u kolokaciji vanjskog ormara (FTTC) u kojem je predviđen smještaj za 3 operatora po 20RU sa zasebnim vratima, najam naplaćuje ukupno u iznosu od 1284,72kn/kabinetu (odnosno za 3x20RU) kako je to određeno na str 79. Standardne ponude, koji se onda dijeli na onoliko operatora koji su smješteni u kabinetu.

Smatramo da ukoliko operator korisnik zauzme samo jednu trećinu ormara da tada snosi i srazmjerni trošak dijela ormara kojeg koristi, a ne trošak cjelokupnog kabineta kako je to definirano predloženom odredbom. Slijedom navedenog, a s obzirom da je regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže u analizi tržišta 4 određeno da je HT obvezan operatorima ponuditi najmanji prostor za fizičku i virtualnu kolokaciju koji je primjeren za odgovarajuću instalaciju uređaja koje, s obzirom na svoj zahtjev, operator treba, sve kako bi se spriječilo da operator plaća nepotrebne troškove zbog korištenja većeg prostora nego što je operatoru uistinu potrebno, držimo da je osnovano operatoru korisniku naplatiti samo onaj prostor koji operator korisnik zaista i koristi.

S obzirom da je za svakog Operatora korisnika Standardne ponude predviđen minimalni prostor unutar kabineta od 20 RU sa zasebnim vratima, držimo da je onda iznos mjesečne naknade potrebno odrediti po tome prostoru kojeg operator korisnik zaista i koristi, što znači da HT ne smije naplaćivati slobodan prostor koji ne koristi taj operator korisnik. Predmetna naknada bi trebala iznositi 428,24kn/mjesečno za 1x20RU uz uvjet da je to i stvarno troškovno orijentirana cijena sukladno troškovnom modelu HAKOM-a. Napominjemo da je i to više nego za red veličine veći najam nego zakup 1m² u kolokacijskom prostoru.

Nastavno na uvjete za Uslugu fizičke kolokacije u vanjskim kabinetima u sklopu FTTC koncepta, na str. 51, držimo da bi trebalo specificirati da li se radi o 19" ili 21" prihvatima za opremu, te kolika je maksimalna dubina opreme koja se može ugraditi unutar kabineta od 20RU.

AD 19) U članku 11.2. *Uspostava kolokacije*, na str. 68 određeno je sljedeće;

„Rok za uspostavu kolokacije ovisi o vrsti tražene kolokacije (fizičke, udaljene ili virtualne), no isto neće biti dulje od šezdeset (60) dana, osim za fizičku kolokaciju u vanjskom kabinetu u sklopu FTTC koncepta kada je rok za uspostavu kolokacije stodvadeset (120) dana od dana primitka obavijesti Operatora korisnika Standardne ponude o prihvaćanju ponude za kolokaciju.

Optima drži da rok od 120 dana za uspostavu fizičke kolokacije u vanjskom kabinetu u sklopu FTTC koncepta može biti prihvatljiv samo pod uvjetom da se istovremeno zabrani HT-u krenuti sa komercijalnim maloprodajnim aktivnostima na predmetnom području prije nego se izvrši primopredaja kolokacije sa operatorom korisnikom. Naime, određivanjem ovako dugačkog roka od 120 dana za uspostavu kolokacije operatoru korisniku na novom čvoru omogućuje se HT-u da izvrši obradu predmetnog dijela tržišta i nudi usluge koje operator korisnik nije u mogućnosti replicirati istovremeno kada i HT te se na taj način ograničava tržišna utakmica odnosno daje neopravdana prednost HT-u.

AD 20) S obzirom na komentare navedene pod AD 14) za točku 6.2. Zahtjev na str. 38, nužno je brisati u članku 12. Postupak migracije operatora korisnika standardne ponude između veleprodajnih usluga, u cijelosti stavak 2.

AD 21) U članku 13.1.1. *Stavljanje na raspolaganje i priključenje lokalne petlje* i u članku 13.1.2. *Otkazivanje i isključenje lokalne petlje*, s obzirom da nema ni financijske ni tehničke ni operativne razlike između parice za uskopojasnu prijenosnu tehnologiju u odnosu na paricu za širokopojasnu prijenosnu tehnologiju, držimo da je distinkcija suvišna te da istu treba ukinuti i da se jednostavno govori o lokalnoj petlji (kao što i naslovi odlomka glase).

AD 22) Nastavno na članak 13.1.3. *Stavljanje na raspolaganje i priključenje potpetlje*, na str. 75, a u odnosu na visinu naknade, ističemo slijedeće;

Prije svega držimo da HT ovdje kod priključenja potpetlje pokušava nametnuti veću cijenu za isti posao koji se odvija i kod izdvajanja lokalne petlje. Podsjećamo kako je u ožujku 2011. godine smanjena jednokratna naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje lokalne petlje sa dotadašnjih 217 kn na sadašnjih 31,15 kn. Za napomenuti je kako se ništa u tehnološko-procesnom smislu nije promijenilo unutar HT-a što bi uzrokovalo takav pad cijene te je inicijalna cijena od 217 kn bila neopravdano visoka što je utvrdio i sam HAKOM.

Sada HT pokušava za već definiranu cijenu predmetnog posla uvesti nove (veće) cijene, a sve to opravdava svojim internim izračunima koje nije priložio. HT obrazlaže novu cijenu potrebnim odlaskom tehničara na lokaciju korisnika, ali potrebu odlaska na teren djelomično obrazlaže i "*poštivanjem pravila spektralne kompatibilnosti...*". Spomenuta pravila ne postoje nigdje u analizama tržišta niti važećim standardnim ponudama niti su poznata operatorima korisnicima kao neki od uvjeta za realizaciju izdvojene petlje. Dakle, želimo ovdje naglasiti kako se opet radi o pokušaju HT-a da na mala vrata uvede nekakva interna pravila koja bi mu omogućila legalno odbijanje realizacije zahtjeva za izdvajanjem petlji, a još uz to ista ta pravila želi iskoristiti za opravdanje povećanja cijene posla.

Slijedom navedenog, držimo da je nužno izjednačiti jednokratne naknade za priključenje potpetlje sa jednokratnom naknadom za priključenje lokalne petlje. Isto se odnosi i na naknade definirane u članku 13.1.4 i 13.1.5.

AD 23) Nastavno na članak 13.1.6. *Prethodni zahtjev* na str. 75, u kojem je određena cijena zahtjeva za postojećim podacima, ističemo slijedeće;

Ispravnom implementacijom B2B sučelja nema potrebe za naplaćivanje predmetne naknade. Naime, potrebno je vidjeti iz podataka HT-a koliko je uopće od početka liberalizacije tržišta do danas bilo upućeno u HT ovakvih zahtjeva. Naime, OT kao najveći operator korisnik nije uputio u HT niti jedan zahtjev jer ne vidimo opravdanost snošenja troška od 100 kn za informaciju koja usporava proces, a ujedno HT, sukladno članku 6.1. Standardne ponude ne jamči da pružene informacije odgovaraju stvarnoj situaciji u mreži HT-a.

AD 24) Nastavno na članak 13.1.8. *Mjesečna naknada*, na str. 77, u kojem je određena cijena za potpetlju u iznosu od 43,61 kn, ističemo slijedeće;

Uvodno napominjemo kako i sam HT navodi u obrazloženju svog prijedloga ove cijene da postoji praksa kod EU članica kod kojih je cijena zavisne petlje niža od cijene upredene metalne parice, te tvrdi kako uvođenjem zavisnih čvorova neće doći do pomaka u prosječnoj duljini parice. Ako je tome doista tako, onda se uopće dovodi u pitanje potreba za skraćivanjem petlji i uvođenjem zavisnih čvorova na tržište. Dodatno, HT tvrdi kako neće doći do promjene cijene usluga u maloprodaji iako će se korisnicima nuditi kvalitetnije usluge većih brzina. Ako bi HAKOM potvrdio ovakav iznos mjesečne naknade za potpetlju omogućilo bi se HT-u da istiskuje alternativne operatore s obzirom da je HT izjavio da neće podizati maloprodajne cijene, ali će korisnicima ponuditi za istu cijenu veće brzine. Operatori korisnici neće moći postaviti svoje maloprodajne cijene na višu razinu od HT-ovih maloprodajnih cijena, a istovremeno će na povezanom veleprodajnom tržištu plaćati ovako visoku cijenu potpetlje pa će se ostvariti istiskivanje margine.

Dodatno držimo kako cijena potpetlje mora biti niža od cijene lokalne petlje jer se ne koristi cijela petlja već samo dio odnosno segment koji će u najvećem broju slučajevima biti manji od 50% duljine petlje. Također, treba se uzeti u obzir i da će operatori korisnici prilikom rekonstrukcije mreže putem FTTC koncepta morati snositi i fiksne troškove, ponajprije za novu kolokaciju. Smatramo kako će doista na novim potpetljama biti manje smetnji, jednostavnije i brže otklanjanje, smanjeno održavanje, te će prosječna duljina potpetlje biti definitivno ispod 1.000 m. Iz tog razloga smatramo kako cijena najma potpetlje mora biti barem 30% niža od cijene najma upredene metalne parice.

AD 25) Nastavno na članak 13.2.1. *Neosnovan zahtjev za popravak kvara, na str. 78, u kojem je popisano sljedeće;*

„Ako tijekom popravka kvara T-Com utvrdi da razlog kvara ulazi u područje odgovornosti Operatora korisnika Standardne ponude ili treće strane, Operator korisnik Standardne ponude bit će dužan platiti naknadu od 400 HRK (bez PDV-a) za svaki neosnovani zahtjev za popravak kvara.“

Držimo kako HT mora nedvojbeno utvrditi da je doista smetnja izvan područja njegove odgovornosti. S tim u vezi, predlažemo da se uvede praksa po kojoj će HT moći razdužiti (zatvoriti) smetnju tek po pozivu na 0800 broj operatora korisnika i to sa zadnje točke područja odgovornosti HT-a, tj. na srazu s kućnom instalacijom - isto kao i kod postupka izdvajanja petlje. Također, želimo napomenuti kako je kućna instalacija unutar kuće ili doma krajnjeg korisnika i nikako ne može predstavljati kabel po fasadi zgrade ili slične dodatne dijelove HT bakrene mreže.

AD 26) Nastavno na članak 15.3. *Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova, na str. 84, u kojem je između ostalog određeno da operator korisnik Standardne ponude nema pravo na predmetnu naknadu ukoliko je zakašnjenje u otklanjanju kvara nastupilo uslijed:*

*“...
- postojanja drugih objektivnih razloga izvan kontrole T-Coma (npr. nemogućnosti T-Coma da pristupi objektu na lokaciji krajnjeg korisnika, i sl.)“*

Držimo da je u tom slučaju isključenja od obveze HT-a na plaćanje naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvara, nužno obvezati HT da mora Operatoru korisniku naznačiti na koji broj je krajnji korisnik kontaktiran od strane HT-a kako bi se mogla izvršiti provjera sa istim, a sve u skladu s regulatornom obvezom nediskriminacije.

AD 27) Članak 16. *Postupci Planiranja*, na str. 85, je nužno u cijelosti brisati radi usklađenja sa regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u kroz analizu tržišta 4.

Slijedom navedenog, a s obzirom da je HAKOM odredio na str. 64 Analize tržišta 4 kako HT nema pravo tražiti da operatori korisnici dostavljaju podatke o planiranim kapacitetima, držimo da je HT neosnovano i ovog puta, prilikom usklađenja standardne ponude sa važećim regulatornim okvirom, ostavio obvezu operatorima korisnicima za dostavom planiranja kapaciteta kolokacija. Ovdje, dodatno skrećemo pozornost Naslovu da je dana 04. rujna 2013. godine Naslov, na zahtjev Optime, donio Rješenje KLASA: UP/I-344-08/13-03/09, URBROJ: 376-04/MB2-13-8 (DM) kojim je usvojio zahtjev Optime i naložio HT-u da od 1. listopada 2013.g. uskladi Ugovor o izdvojenom pristupu lokalnoj petlji sklopljen između HT-a i Optime, s Odlukom HAKOM-a (KLASA: UP/I-344-01/12-03/03, URBROJ: 376-11/13-22) od dana 28. lipnja 2013.g. na način da se iz navedenog Ugovora briše članak 5. kao i sve druge odredbe Ugovora i Aneksa 9. koje se odnose na planiranje kapaciteta (i parica i kolokacija). Slijedom navedenog, iako je Optima predmetni postupak pokrenula upravo radi izbjegavanja nastanka nesuglasja između odredbi Standardne ponude (kao i važećeg regulatornog okvira) i sklopljenog ugovora, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe Ugovora, držimo da je predmetni članak nužno u cijelosti brisati.

AD 28) Nastavno na članak 21.1 *Opis usluge*, stavak 2, na str. 91, Optima se očituje na isti način kao i pod AD) 7 i AD) 11, te drži da bi ažuriranje informacijskih sustava trebalo biti za operatore korisnike on-line odnosno u realnom vremenu kao i za partnere T-Coma – 24 satno ažuriranje prijave kvara je predugo.

AD 29) Nastavno na članak 25. *OTKLON KVARA/SMETNJE KOD USLUGE IZDVOJENOG PRISTUPA LOKALNOJ PETLJI*, ponavljamo komentar Optime iznesen za analizu tržišta 4 i 5 kojeg je HAKOM u odgovorima na komentare sukladno regulatornoj obvezi nediskriminacije i usvojio, ali je odredio da će se predmetno detaljnije opisati kroz izmjene standardnih ponuda.

Glede pak otklanjanja kvara/smetnji u pristupnoj mreži, ističemo kako u praksi treba osigurati učinkovitije provođenje otklona smetnji krajnjih korisnika alternativnih operatora, a sve sukladno regulatornoj obvezi nediskriminacije određenoj HT-u Analizom tržišta 4. Naime, otklon smetnji/kvara krajnjih korisnika alternativnih operatora dugotrajniji je od otklona smetnji kod krajnjih korisnika HT-a.

SMP operator mora omogućiti jednak tretman svim krajnjim korisnicima, a ne u nepovoljan položaj dovoditi krajnje korisnike alternativnih operatora za koje ima propisan jednoznačan rok za otklanjanje smetnji od 48 sati, dok je istovremeno svoje interne KPI-eve podesio na način da primjenjuje segmentaciju u roku za otklon smetnji, i to nakon 10, 16 i 24 sata. Slijedom navedenog, Optima drži da se HT mora u Standardnoj ponudi obvezati na primjenu minimalnih i konkretnih mjera koje mora poduzimati u otklonu kvara, i to jednako u odnosu na sve krajnje korisnike (bilo korisnike HT-a, bilo drugih operatora), pa tako i odrediti primjenu segmentacije u otklonu kvara/smetnji na isti način kako predmetno ima definirano interno, za svoje korisnike.

Dodatno, kako bi postupak otklona smetnji od strane HT-a bio što transparentniji, nužno je obvezati HT na davanje ostalim operatorima moгуćnost pregleda konfiguracije usluge -

port status na DSLAM-u, parametri parice/linije, odnosno tzv. *preview* u internim sustavima HT-a, kako bi isti imali pravovremeni uvid u ispravnu konfiguraciju usluge svojih krajnjih korisnika. Ovdje ističemo kako HT osigurava tu mogućnost putem komunikacije elektroničkom poštom koja nije pravovremena, slijedom čega, a radi što učinkovitijeg i transparentnijeg provođenja otklona kvara/smetnji, potrebno je u sklopu minimalnih i konkretnih mjera koje HT mora poduzimati u otklonu kvara, obvezati HT uvid u status konfiguracije omogućiti alternativnim operatorima kroz postojeće B2B sučelje.

Također, HT svojim korisnicima otklanja smetnje 24 sata/7 dana u tjednu, te bi se na isti način trebao obvezati i prema operatoru korisniku. U proceduru za otklon kvara, koja je utvrđena predmetnom standardnom ponudom, subota iza 14 sati i nedjelja kao neradni dan nisu uključeni. S obzirom da HT za svoje maloprodajne korisnike radi na otklonu smetnje i vikendima smatramo kako je krajnje vrijeme da se i operatori korisnici i njihovi krajnji korisnici tretiraju na isti način kao i korisnici HT-a te da se i njihove smetnje otklanjaju vikendima.

Opreza radi ukazujemo na nužnost usklađivanja tumačenja radnih dana u svim standardnim ponudama HT-a.

Dodatno, Optima drži da HT mora operatora korisnika izvještavati u roku od najviše 2 sata o tijeku otklanjanja smetnje. Što se pak tiče mjerenja priloženih prema brzini koju je korisnik zakupio od operatora korisnika, ukoliko HT ne može zadovoljiti zahtjeve operatora korisnika treba predložiti prvu najnižu brzinu. Za kvarove riješene unutar internih službi HT-a treba priložiti trenutne širokopojasne vrijednosti izmjerene za port korisnika. HT ne bi smio zatvarati prijavu kvara sve dok operator korisnik ne potvrdi da je kvar riješen. Naime, trenutno je situacija da se za jednu te istu smetnju operatora korisnika otvara do 10 smetnji kod HT-a koje HT zatvara kao riješene bez ikakve provjere, a za svaki otklon smetnje HT ima pravo naplatiti naknadu prema Standardnoj ponudi.

Također, ponavljamo da se operatoru korisniku treba omogućiti prioritizacija prijave kvara. Naime, nemamo nikakvu potvrdu da je tehničar HT-a bio na terenu. U mnogo slučajeva krajnji korisnik nam tvrdi da HT uopće nije izašao na teren odnosno adresu priključka niti je kontaktirao krajnjeg korisnika.

AD 30) Nastavno na članak 25.5.1 *Provjera i dijagnostika kvara/smetnje, na str. 100*

Dodatno, jasno treba naznačiti kako je HT u obvezi odraditi i širokopojasna mjerenja ukoliko to operator korisnik traži - iako je parica bila inicijalno izdvojena za potrebe uskopojasne prijenosne tehnologije. Naime, tijekom ugovornog odnosa s korisnikom česti su slučajevi migracije usluga sa uskopojasnih na širokopojasne, a po važećoj Standardnoj ponudi ne postoji niti obveza niti način po kojemu bi operator korisnik o tomu mogao/morao izvijestiti HT. Trenutna praksa pokazuje kako HT ne želi otklanjati smetnju za potrebe širokopojasnih tehnologija na paricama koje su izdvojene za potrebe uskopojasnih tehnologija, te takvu praksu smatramo treba prekinuti. Dodatno, tomu u prilog ide i činjenica kako nema financijskih razlika u izdvajanju/korištenju takvih parica. Slijedom navedenog, sukladno regulatornoj obvezi nediskriminacije, a radi zaštite interesa krajnjih korisnika alternativnih operatora te osiguravanja istima jednakog tretmana kao i krajnjim korisnicima usluga HT-a, to je prijedlog Optime nametnuti HT-u obvezu izvođenja

mjerenja definiranih testnim modom za širokopojasni pristup ukoliko Operator korisnik traži takova mjerenja, osnovan.

Dodatno, opetovana ističemo kako je potrebna provjera priloženih mjerenja od strane HT-a kod otklona kvara/smetnje kao i mjerenja vršiti na većoj brzini. Trebalo bi definirati parametre koje treba zadovoljavati parica kako bi bili sigurni da je moguće pružanje određene usluge. HT ne bi smio zatvoriti kvar/smetnju operatoru korisniku dok predefrirani parametri ne budu ispunjeni. U slučaju neispunjenja parametara HT bi trebao vratiti operatoru korisniku detaljno pojašnjenje. Slijedom toga, HAKOM treba definirati minimalne uvjete-parametre koje HT treba osigurati operatoru korisniku u pogledu kvalitete korisničke linije. Na svaki ponovljeni kvar HT treba priložiti mjerenja parice.

OT-Optima Telekom d.d.