

**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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa
- 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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa objavljene dana 02. rujna 2013. godine (dalje u tekstu: Standardna ponuda) s dokumentom Analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: tržište 5) i prijedloga izmjena u odnosu na naprijed navedenu standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) očituje se na način kako slijedi;

AD 1) Nastavno na članak 1.1. Predmet, opseg i ograničenja standardne ponude, držimo da bi trebalo dopuniti stavak 2, na način da se osim pristupnih tehnologija koje se ondje definiraju, **odredi i da je veleprodajnu uslugu moguće ostvariti za korisnike koji su spojeni na mrežu HT-a ili za korisnike na čijim je lokacijama dostupna nekorištena postojeća lokalna petlja ili postoji slobodna parica na izvodu koji je u krugu do 300 metara od objekta/korisnika koji treba priključiti.** Navedeno je nužno iz razloga ujednačavanja uvjeta sa Standardnom ponudom HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a kako bi postojali jednaki uvjeti za uključenje pojedinog korisnika.

AD 2) U članku 3.3. Vrste pristupnih vodova, u stavku 2, držimo da je potrebno definirati za vlastiti pristupni vod za koji je odgovoran Operator korisnik i mogućnost povezivanja sa pristupnim kapacitetom od 10Gbit/s zbog transparentnosti i omogućavanja pristupa brzinama do 10Mb/s, a većih od 1Gb/s.

Nastavno na navedeno predmetnu odredbu članka 3.3. stavak 4 potrebno je uskladiti sa odredbom članka 3.3. stavka 2 na način da se obuhvate svi kapaciteti iz stavka 4 istog članka

Pristupne brzine u odredbi članka 3.4.1 stavku 1 također treba uskladiti sa odredbom članka 3.3 stavka 2.

AD 3) U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, točka 22 na str. 54, nužno je brisati odredbu u kojoj 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 produžiti 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.“

S obzirom da je Analizom tržišta 5 na str. 63 propisano da HT ima pravo produžiti 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 12.3. Standardne ponude stavkom 5. 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.

Brisanjem navedene odredbe predmetni članak će se između stalog i uskladiti sa novim odredbama navedenim u članku 8.1. *Vrijeme odgovora na zahtjeve za pružanje usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa*, gdje se HT vodio isključivo Analizom tržišta 5.

AD 4) Nastavno na članak 3.8.2 FTTH rješenje, na str. 27, u kojem je određeno slijedeće:

„T-Com će Operatoru korisniku dostaviti VLAN koji se koristi za Internet pristup, preporuka je da VLAN bude različit od onog koji se koristi kod ADSL/VDSL tehnologije.“

Optima drži kako bi sukladno ustaljenoj praksi preporuka trebala biti usmjerena na korištenje istih VLAN-ova kao i za ADSL pristup na Ethernet razini, a sve u cilju izbjegavanja međupovezivanja dodatnih VLAN-ova na Ethernet razini.

AD 5) Nastavno na članak 3.14. Realizacija usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa na temelju FTTC rješenja, na str. 44, u kojem je određeno slijedeće:

*„Pristupna zavisna mreža T-Com-a realizirana je temeljem FTTC rješenja, odnosno zavisnog čvora, korištenjem VDSL tehnologije.
FTTC koncept podrazumijeva postavljanje DSLAM uređaj u posebni ulični kabinet kako bi se skratila pretplatnička petlja.....“*

Optima drži kako bi trebalo predvidjeti i smještanje DSLAM uređaja u fizičkoj unutarnjoj kolokaciji ukoliko se ne radi o kabinetu već o čvrstom objektu.

AD 6) Nastavno na članak 3.14. *Realizacija usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTC rješenja*, na str. 45 ispod slike 30 nedostaje realizacija posebnog virtualnog kanala za podatkovnu uslugu.

AD 7) Nastavno na članak 15.1 *Realizacija posebnog virtualnog kanala za Podatkovnu uslugu*, na str. 45 i članak 3.15.3 *Karakteristike pristupa Podatkovnoj usluzi*,

Optima smatra potrebnim da se korisniku dozvoli korištenje tri MAC adrese, odnosno 2+1 MAC adrese (obično je jedna za modem, druga za usmjernik iza modema, a treća bi bila „servisna“, odnosno za potrebe zamjene nekog od CPE uređaja).

Nadalje potrebno je omogućiti operatoru korisniku da dodatno tagira okvire slijedećim standardima (802.1ad, odnosno 802.1q-in-q), a kako bi mogli razlikovati svoje pretplatnike.

Također držimo da je nužno izuzeće sigurnosnih mehanizama DHCP snooping/Anti IP spoofing i PPPoE filter na posebnom virtualnom kanalu za podatkovnu uslugu. Naime, operator korisnik bi na takvom kanalu koristio usluge koje ne koriste PPPoE niti DHCP već čisti prijenos L2 okvira od korisničke do centralne lokacije uz uvjet komunikacije krajnjeg korisnika isključivo sa centralnom lokacijom operatora korisnika. Tipičan primjer instalacije na strani krajnjeg korisnika bi bio modem na koji je spojen usmjernik.

AD 8) Nastavno na članak 5.3. *Cjenik za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju ADSL/VDSL tehnologije*, držimo da je iznos jednokratne naknada za aktivaciju novog naked BSA pristupa od 217 kn koji je određen temeljem HT-ovog troškovnog modela i uglavljen je u Standardnu ponudu kao takav previsok. S obzirom da iznos predmetne naknade mora biti troškovno orijentiran, a da je HAKOM izradio vlastiti troškovni model, držimo da je nužno sada preispitati troškovnu orijentiranost predmetne naknade na temelju rezultata troškovnog modela HAKOM-a. Ovdje osobito ukazujemo Naslovu kako se operatori korisnici okreću pružanju usluga putem ove standardne ponude, i to ne samo radi realizacije zamjenskog rješenja u IMS migraciji, slijedom čega molimo za žurno preispitivanje ove naknade.

Dodatno, postavlja se pitanje troškovne usmjerenosti i svih drugih cijena usluga koje su određene u jednakom iznosu kao i jednokratna naknada za aktivaciju naked BSA, a što HT obrazlaže time da su aktivnosti za pojedinu uslugu koje je potrebno provesti usporedive s aktivnostima koje se provede kod realizacije novog naked BSA pristupa.

AD 9) Nastavno na članak 5.5. *Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu putem ADSL/VDSL/FTTH pristupa*, a uzimajući u obzir činjenicu da je HAKOM Odlukom od dana 28. lipnja 2013.g., KLASA: UP/I-344-01/13-05/15, URBROJ: 376-11-13-1, na temelju rezultata vlastitog troškovnog modela odredio cijene dodatnih virtualnih kanala za VoIP i IPTV uslugu i nadzor korisničke opreme putem ADSL/VDSL pristupa, držimo kako je i nove mjesečne naknade za posebni virtualni kanal za VoIP uslugu - 384kbps kao i nove mjesečne naknade za posebni virtualni kanal za podatkovnu uslugu nužno provjeriti njihovu troškovnu orijentiranost.

AD 10) Nastavno na komentar pod AD 2), držimo da je odredbu propisanu člankom 12.3. Standardne ponude stavkom 5.

„Slučajevi iz ovog članka bez iznimke podliježu primjeni odredbe o kvotama za podnošenje zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup te produljenju rokova realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa u slučaju prekoračenja propisanih kvota, na način kako je to definirano člankom 4.1. stavak 22. ove Standardne ponude.“

nužno u cijelosti brisati.

AD 11) U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, točka 18 na str. 53, određeno je slijedeće:*

„Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup se podnosi na jedinstvenom obrascu T-Coma definiranom u Dodatku 2.B ove Standardne ponude i to elektroničkom dostavom datoteke sa skeniranim zahtjevom putem B2B servisa za zahtjeve iz Dodatka 2. T-Com će Operatoru korisniku dostaviti potvrdu o primitku potpunog Zahtjeva za pojedinačni širokopojsni pristup u roku od jednog radnog dana. „

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 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 ubrzavanju 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 tog 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 zlorabu - uvijek na raspolaganju stoji mogućnost provedbe inspeksijskog 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 12) U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopolasnog pristupa, u točki 17 na str. 52, u stavku 3 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, obavezan 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 13) Nastavno na članak 8.5. Utvrđivanje i otklanjanje smetnji, 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.

OT-Optima Telekom d.d.