

KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.
(dalje u tekstu: Optima ili OT)

za javnu raspravu

o

Prijedlogu odluke kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d.
za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na objavljeni prijedlog Odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) kojom se Hrvatskom Telekomu d.d. (dalje u tekstu: HT) određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda ili SP za BSA).

Uvodno, Optima ističe kako pozdravlja odlučnost HAKOM-a koja je usmjerena ne samo na potrebu usklađenja predmetne standardne ponude HT-a s dokumentom Analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: tržište 5), već i na potrebu unificiranja veleprodajnih uvjeta (pojmovi, tehničkih parametara usluge, postupak otklona kvara, aktivacije veleprodajne usluge i dr.), i to u maksimalnoj mjeri koju dozvoljava pojedino tržište, a s ciljem izbjegavanja ikakve dvojbe u regulaciji i ostavljanja prostora za samovoljno tumačenje koje najčešće rezultira izradom dodatnih uputa od strane HT-a i/ili pak davanjem stručnih mišljenja od strane regulatora. Stoga, Optima i dalje drži da Standardna ponuda mora ispunjavati svoju svrhu provedbenog propisa jer je u protivnom u primjeni netransparentna regulacija koja dovodi do proizvoljnog tumačenja, od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom njegovih obveza i prava operatora korisnika, što stvara nesigurnost u poslovanju.

Nastavno na ostale primjedbe i prijedloge Optime iznesene za vrijeme trajanja javnog poziva, a koje se odnose na potrebu revidiranja procedure otklona kvara radi učinkovitijeg provođenja otklona smetnji/kvara krajnjih korisnika alternativnih operatora, Optima ističe kako u cijelosti podržava Prijedlog odluke, a komentare koje će iznijeti o pojedinim predloženim odredbama su usmjereni više ka zadovoljenju načela transparentnosti i djelotvornije regulacije. Naime, zbog činjenice da je otklon smetnji/kvara krajnjih korisnika alternativnih operatora dugotrajniji od otklona smetnji kod krajnjih korisnika HT-a, nužno je sukladno regulatornoj obvezi nediskriminacije određenoj HT-u Analizom tržišta 5 propisati uvjete i rokove jednake onima koje HT primjenjuje za svoje krajnje korisnike odnosno kroz Standardnu ponudu obvezati HT na poduzimanje konkretnih mjera u odnosu na otklon kvara i pravovremeno obavješćavanje operatora korisnika, uz izvještaj o poduzetim radnjama. HT mora osigurati operatorima korisnicima otklon kvara svaki dan u tjednu od 0-24 sata, uključujući dakle sve radne i neradne dane.

Nastavno na ostale primjedbe i prijedloge Optime iznesene za vrijeme trajanja javnog poziva, a koje se odnose na rad B2B servisa i općenito postupak aktivacije usluga iz ove Standardne ponude, Optima i dalje drži kako je neophodno da se predmetnom Standardnom ponudom nedvojbeno odredi obveza HT-a da radi pravovremenog informiranja operatora korisnika ažurira B2B sustav u realnom vremenu umjesto od 24 sata, da se komunikacija između veleprodajnog operatora i operatora korisnika vrši

isključivo putem B2B servisa upisivanjem parametara bez prilaganja ikakve dokumentacije (obrazaca, izjava i dr.), a što omogućuje brži, precizniji i jednostavniji protok informacija, a što nikako ne oslobađa operatore od obveze poštivanja svih propisa iz područja elektroničkih komunikacija prilikom zaključenja ugovora sa krajnjim korisnikom.

Optima će se u nastavku očitovati na sljedeći način;

- I. Dodatni komentari i prijedlozi Optime na Prijedlog odluke
- II. Dodatni komentari i prijedlozi Optime koji nisu obuhvaćeni Prijedlogom odluke

AD I. Dodatni komentari i prijedlozi Optime na Prijedlog odluke

1. Nastavno na točku 1.1. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

„U članku 1.8 Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica potrebno je dodati sljedeće definicije:

radni dan - svaki dan osim nedjelje i državnih blagdana u Republici Hrvatskoj

Postojeći Krajnji korisnik - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva već koristi uslugu širokopolasnog pristupa bez obzira ostvaruje li Osnovni pristup mreži putem usluge TComa ili putem usluge Operatora korisnika

Novi Krajnji korisnik - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopolasnog pristupa bez obzira ostvaruje li Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma ili putem usluge Operatora korisnika"

Prije svega ističemo kako u predloženim definicijama nisu obuhvaćeni novi korisnici odnosno oni koji trenutno ne koriste niti jednu elektroničku komunikacijsku uslugu bilo kojeg operatora, a izrazili su volju postati korisnici alternativnog operatora putem NBSA usluge. Konkretno, obje gore navedene definicije podrazumijevaju da se radi o postojećem krajnjem korisniku koji ostvaruje Osnovni pristup mreži, odnosno oba slučaja pokrivaju krajnje korisnike koji koriste neku od usluga operatora. Dodatno, a uzimajući u obzir i objavljeni Prijedlog odluke o određivanju jednokratnih naknada unutar predmetne standardne ponude gdje se kod aktivacije NBSA razlikuju tri vrste jednokratnih naknada odnosno uzima se u obzir da li se NBSA usluga aktivira na postojećoj parici ili ne, držimo da je potrebno detaljnije razraditi definiciju Novog Krajnjeg korisnika u koju sukladno predloženoj definiciji ulaze i oni korisnici koji imaju samo POTS uslugu (bez širokopolasne usluge) i oni korisnici za koje uopće nije izdvojena parica. S obzirom da se tu radi o različitim uvjetima realizacije usluge, a što proizlazi i iz priloženih aktivnosti koje je potrebno odraditi u mreži HT-a prilikom realizacije (ožičenje na MDF i ožičenje HT korisnika odnosno samo ožičenje na MDF-u), Optima drži da ih je potrebno odvojeno tretirati kroz standardnu ponudu. Slijedom navedenog, predlažemo slijedeću definiciju;

Postojeći Krajnji korisnik - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva već koristi uslugu širokopolasnog pristupa

Novi Krajnji korisnik na postojećoj parici - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopolasnog pristupa, a ostvaruje Osnovni pristup mreži

Novi Krajnji korisnik na novoj parici - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopolasnog pristupa te ne ostvaruje Osnovni pristup mreži

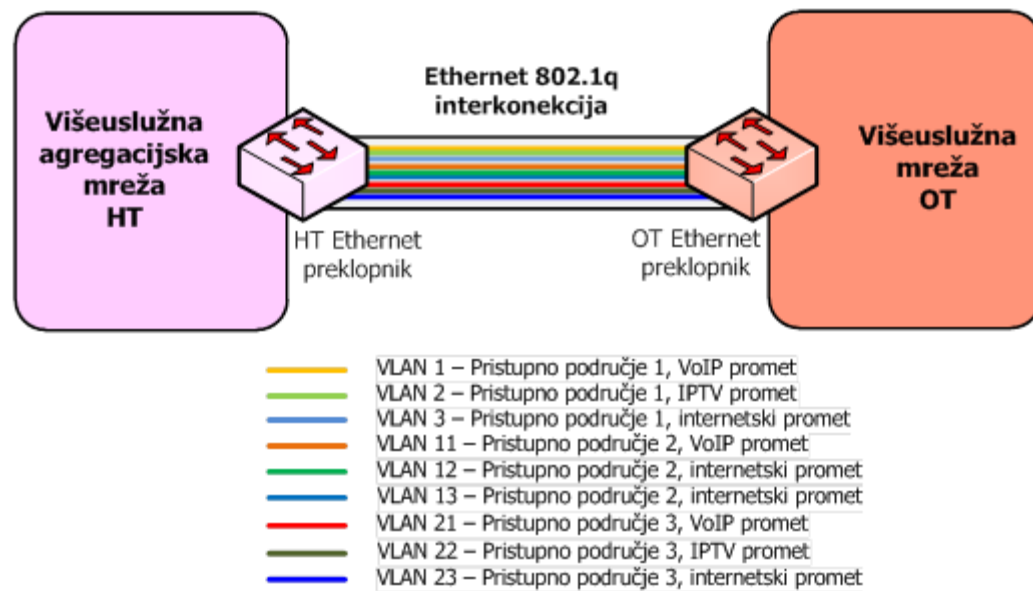
2. Nastavno na točku 1.2. Prijedloga odluke kojim je određeno sljedeće:

U članku 3.3. Vrste pristupnih vodova stavku (2) potrebno je dodati pristupni kapacitet na točki spajanja od 10 Gbit/s.

Optima drži kako je osim ugrađivanja u točku 3.3. Standardne ponude i omogućavanja pristupa brzinama do 10Gbit/s, potrebno na odgovarajući način u cijeloj standardnoj ponudi navesti sve pristupne kapacitete (npr. uključiti i 3.4.1, 5.1. i dr.) slijedom čega predložimo elegantnije rješenje odnosno dopunu točke 1.2. prijedloga na način kako slijedi;

„U članku 3.3. Vrste pristupnih vodova stavku (2) potrebno je dodati pristupni kapacitet na točki spajanja od 10 Gbit/s te u cijelom tekstu Standardne ponude na odgovarajući način izvršiti dopune teksta ponude u skladu s izmjenama iz članka 3.3.“

Dodatno, a nastavno na omogućavanje većeg pristupnog kapaciteta od 10GE sučelja, Optima drži da bi HT na Ethernet razini putem svoje višeslužne agregacijske mreže trebao operatoru korisniku omogućiti isporuku sva tri tipa prometa (VoIP, IPTV i Internet) putem jednog pristupnog sučelja. Nadalje, na lokaciji glavnih Ethernet preklopnika za određenu regiju, trebalo bi se putem istog pristupnog sučelja moći pristupiti svim pristupnim područjima unutar regije. Razlikovanje tipa prometa i pristupnog područja na pristupnom sučelju osiguralo bi se pomoću VLAN oznaka koje su specificirane standardom IEEE 802.1Q. Kako bi se mogla osigurati određena kvaliteta usluge, u VLAN oznaci na pristupnim sučeljima pojedini tip prometa se označava određenim prioritetom koji se upisuje u PCP (eng. Priority Code Point) polje. HT trenutno koristi PCP oznake 5 za VoIP i IPTV promet te 2 za VoD promet. Shema prijedloga interkonekcije prikazana je skicom.



Slijedom navedenog, a radi optimizacije broja sučelja odnosno postojeće interkonekcije držimo nužnim omogućiti operatoru korisniku preuzimanje prometa putem jednog (u našem slučaju 10GE) sučelja dok logička arhitektura ostaje ista (14 točaka)

3. Nastavno na točku 1.9. Prijedloga odluke kojim je određeno sljedeće:

U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u stavku (19) mijenja se treća rečenica tako da glasi: „T-Com će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za Postojećeg Krajnjeg korisnika, odnosno u roku od 5 radnih dana za Novog Krajnjeg korisnika obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, kao i o potrebi izgradnje kućne instalacije na temelju svjetlovodne tehnologije, pri čemu će T-Com odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku.“

Za Novog Krajnjeg korisnika na postojećoj parici koji dakle, u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa, već ostvaruje Osnovni pristup mreži, produljenje roka za provjeru tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup jest potpuno neopravdano jer u predmetnom slučaju ne samo da nema potrebe za izlaskom na teren od strane HT-a, a kamo li potrebe izgradnje kućne instalacije na temelju svjetlovodne tehnologije. Slijedom navedenog, Optima drži da je produljenje roka za provjeru tehničke mogućnosti opravdano samo u slučaju kada se širokopojasni pristup traži za Novog Krajnjeg korisnika na novoj parici odnosno za krajnjeg korisnika koji u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa i ne ostvaruje Osnovni pristup mreži.

Dodatno, a s obzirom na predloženu regulaciju - kako će HT odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku - kako bi Operator korisnik pravovremeno bio upoznat s rokom provjere tehničke mogućnosti, držimo nužnim otkloniti dvojbe u tumačenju i dopuniti prijedlog odredbe na odgovarajući način kako je to određeno u trećem odlomku stavka 17. članka 4.1. Standardne ponude. Stoga, ovdje opetovano skrećemo pozornost na bezrazložno 24-satno ažuriranje B2B sustava te ostavljanje mogućnosti nepoštivanja predložene obveze trenutnog davanja odgovora Operatoru korisniku tj. informacije o postojećem ili novom korisniku.

Nastavno na navedeno, podsjećamo Naslov na objavljeni Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojim se želi regulirati rok za potvrdu prihvata ili ne prihvata zahtjeva od strane novog operatora, kao i rok za realizaciju usluga krajnjem korisniku, na koje rokove direktno utječe i rok za provjeru tehničke mogućnosti realizacije usluge od strane HT-a. Naime, Operator korisnik je u mogućnosti prihvatiti Zahtjev krajnjeg korisnika za sklapanjem pretplatničkog ugovora tek u trenutku kada je od HT-a dobio odgovor da postoji tehnička mogućnost pružanja usluge krajnjem korisniku. Stoga bi postupak provjere tehničke mogućnosti pružanja usluge, kojem prethodi postupak supotpisivanja jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora sa najdužim rokom od 10 radnih dana (2+8 radnih dana), trebao biti što kraći kako bi se operatorima korisnicima omogućilo pravovremeno informiranje korisnika i prihvata njegovog Zahtjeva te što brža realizacija maloprodajne usluge, odnosno kako bi se operatorima korisnicima donekle omogućilo da konkuriraju maloprodaji HT-a.

Slijedom iznesenog, a kako se i točkom 1.8. prijedloga odluke briše stavak 18, točka 1.9. Prijedloga odluke trebala bi barem glasiti na način kako slijedi;

„U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dosadašnjem stavku (19) koji postaje stavak (18) mijenja se treća rečenica tako da glasi: „T-Com će u roku od

3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za Postojećeg Krajnjeg korisnika i za Novog Krajnjeg korisnika na postojećoj parici, odnosno u roku od 5 radnih dana za Novog Krajnjeg korisnika na novoj parici obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, kao i o potrebi izgradnje kućne instalacije na temelju svjetlovodne tehnologije, pri čemu će T-Com odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku. U slučaju nedostupnosti B2B servisa, alternativni način komunikacije za dobivanje navedene informacije je e-mail pri čemu se povratna informacija mora dostaviti u roku 2 sata unutar radnog dana u tijeku radnog vremena."

4. Nastavno na točku 1.10. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

„U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u stavku (20) mijenja se prva rečenica tako da glasi: „Za Postojećeg Krajnjeg korisnika T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristupu u roku od najviše 5 radnih dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup.“

Kod realizacije BSA usluge za korisnika koji već ima osnovni pristup (postojeća parica) HT mora izvršiti samo ožičenje na MDF-u, isto vrijedi i za NBSA uslugu. Potrebne aktivnosti HT-a se mogu poistovjetiti sa onima na izdvajanju lokalne petlje za postojeće korisnike. Stoga, a kako HT stigne omogućiti operatoru korisniku pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno koristi (postoji pretplatnički ugovor) u roku od najviše 5 radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva, to je potpuno opravdano zahtijevati od HT-a da isti rok primjenjuje i u odnosu na aktivaciju pojedinačnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Novog Krajnjeg korisnika na postojećoj parici, koji dakle, u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa, a ostvaruje Osnovni pristup mreži. Slijedom navedenog, uzimajući u obzir činjenicu da veleprodajni rokovi utječu direktno na realizaciju maloprodajne usluge krajnjem korisniku od strane operatora korisnika, odnosno da prije isteka veleprodajnih rokova Operator korisnik ne može realizirati svoju uslugu krajnjem korisniku, a da je HT-u HAKOM omogućio da produži taj veleprodajni rok za još 5 radnih dana uvođenjem dnevnih kvota u slanju zahtjeva, prijedlog je Optime izmijeniti točku 1.9. Prijedloga na način kako slijedi;

U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dosadašnjem stavku (20) koji postaje stavak (19) mijenja se prva rečenica tako da glasi: „Za Postojećeg Krajnjeg korisnika i Novog Krajnjeg korisnika na postojećoj parici T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristupu u roku od najviše 5 radnih dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup.“

5. Nastavno na točku 1.11. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa mijenja se stavak (21) tako da glasi: „Operator korisnik može, prije podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup temeljen na ADSL/VDSL tehnologiji za Novog Krajnjeg korisnika, provjeriti dostupnost širokopojasne ADSL/VDSL usluge preko B2B servisa T-Coma. T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2 ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni zahtjev u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 10 radnih dana, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, T-Com će

obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva. Najkasnije 3 dana prije datuma realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa T-Com će dostaviti Operatoru korisniku djelatelj/ONT."

Optima je u cijelosti suglasna sa skraćivanjem roka za realizaciju veleprodajne usluge, no kako Naslov navodi da smatra kako je potrebno skratiti vrijeme za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika s 15 radnih dana na 10 radnih dana s obzirom da je HAKOM Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa uveo HT-u kvote za realizaciju novog zahtjeva što omogućuje HT-u bolje planiranje potrebnih resursa, Optima prije svega ističe kako kvote nisu uvedene HT-u već Operatorima korisnicima kojima se limitira broj zahtjeva koje mogu poslati u HT u jednom danu i za njih očekivati realizaciju u propisanom roku.

Nadalje, a nastavno na potrebu drugačijeg tretiranja krajnjeg korisnika koji ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa i za kojeg nije izdvojena parica, od krajnjeg korisnika koji ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa i za kojeg jest izdvojena parica, kao i nastavu na naprijed iznesenu nepobitnu činjenicu da kod realizacije BSA usluge za krajnjeg korisnika za kojeg je već izdvojena parica HT mora izvršiti samo ožičenje na MDF-u a što se odnosi i na NBSA uslugu, to se rok od 10 radnih dana može odnositi samo za Novog Krajnjeg korisnika na novoj parici, koji dakle, u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa i ne ostvaruje Osnovni pristup mreži. Slijedom navedenog, uzimajući u obzir činjenicu da veleprodajni rokovi utječu direktno na realizaciju maloprodajne usluge krajnjem korisniku od strane operatora korisnika, odnosno da prije isteka veleprodajnih rokova Operator korisnik ne može realizirati svoju uslugu krajnjem korisniku, a da je HT-u HAKOM omogućio da produlji taj veleprodajni rok za još 5 radnih dana uvođenjem dnevnih kvota u slanju zahtjeva, prijedlog je Optime izmijeniti točku 1.11. Prijedloga na način kako slijedi;

*„U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa mijenja se **dosadašnji stavak (21) koji postaje stavak (20)** tako da glasi: „Operator korisnik može, prije podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup temeljen na ADSL/VDSL tehnologiji za Novog Krajnjeg korisnika na novoj parici, provjeriti dostupnost širokopojasne ADSL/VDSL usluge preko B2B servisa T-Coma. T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2 ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni zahtjev u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 10 radnih dana, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, T-Com će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva. Najkasnije 3 dana prije datuma realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa T-Com će dostaviti Operatoru korisniku djelatelj/ONT.“*

6. Nastavno na točku 1.15. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

„U članku 4.2. Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge potrebno je ugraditi sljedeću odredbu u zaseban stavak: „Prilikom realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika na novoj parici, T-Com će označiti paricu te kroz B2B servise dostaviti opisnu poziciju parice preko koje je realizirana usluga na način da dostavlja točnu adresu izvoda te preciznu poziciju parice unutar ormarića. T-Com će omogućiti Operatoru korisniku telefonski broj voditelja terenskog tima na navedenom području za potrebe eskalacije ukoliko tražena parica nije označena ili opis pozicije nije bio dovoljno precizan.“

Optima je suglasna sa predloženom odredbom kojom se, uz obvezu HT-a da prilikom uključivanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa kroz B2B pošalje Operatoru korisniku parametre parice/linije kao i konfiguraciju port-a na DSLAM-u/OLT-u te vidljive MAC adrese na portu, omogućuje i pravovremena realizacija usluge krajnjem korisniku Operatora korisnika.

Međutim, kontakti samo voditelja terenskih timova HT-a nisu dovoljni i ne mogu riješiti sve probleme s kojima se susrećemo u praksi. Slijedom čega, a uzimajući u obzir i točku 1.16. Prijedloga odluke o izmjeni SP za ULL kojom je određeno da „*U cilju učinkovitijeg i efikasnijeg otklanjanja kvarova/smetnji, T-Com mora osigurati eskalacijske kanale koji uključuju telefonske brojeve voditelja terenskih timova u Regijama te grupni kontakt u SMC-u.*“, predlažemo upravo radi učinkovitijeg postupka otklona kvara/smetnje, obvezati HT posebnom odredbom standardne ponude na objavu eskalacijskih razina sa jasnim pravilima eskalacije (u kojem vremenskom periodu eskaliramo na koji nivo npr. 1. nivo voditelji terenskih grupa, 2. nivo Rukovoditelj radne jedinice, 3. nivo direktori, 4. nivo operativni direktori). Optima smatra da bi predloženo pridonijelo efikasnijem otklonu kvarova/smetnji, što je pokazala praksa u prethodnom razdoblju kada je HT imao objavljene eskalacijske razine, a da je nakon ukidanja takove prakse znatno otežana komunikacija između HT i Operatora korisnika. Jedini komunikacijski kanal koji nam je trenutno dostupan jest onaj preko KAMagents, koji nema niti može imati dovoljno saznanja o samom kvaru niti može pokriti sve regije, slijedom čega držimo da je nužno omogućiti kontakt Operatoru korisniku sa tehničarima na terenu odnosno osobama koje operativno sudjeluju u otklonu kvara/smetnje.

Nastavno na navedeno, a kako je HT-u određena regulatorna obveza nediskriminacije, ukazujemo Naslovu kako se pružanje tehničke podrške tehničarima HT-a na terenu vrši putem brojeva SMC-a 0800-600-211 i 0800-600-215, Optima drži da bi Operatori korisnici trebali imati istu takovu podršku (sada kada tehničar Optime nazove te brojeve čim kaže da je iz Optime dobije odgovor da nam ne mogu pomoći) tim više što kod BSA usluge Operator korisnik ima vrlo malo potrebnih informacija o kvaru na raspolaganju te u postupku otklanjanja kvara/smetnji u potpunosti ovisi o HT-u. Tako smo bespomoćni ako je link down, nedovoljna brzina na parici, neodgovarajuća konfiguracija parice, a jednim pozivom prema SMC-u problem bi se mogao riješiti, dok slanje ovakvog tipa smetnje u HT prijavom kvara jest bespotrebno, neopravdano opterećuje B2B komunikaciju te samo produžuje vrijeme otklona smetnje kod krajnjeg korisnika te čini korisnika frustriranim jer mu usluga ne radi zbog software-ske greške HT-a.

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, prijedlog je Optime dopuniti prijedlog odluke sljedećom odredbom;

*„U cilju učinkovitijeg i efikasnijeg otklanjanja kvarova/smetnji, T-Com mora osigurati eskalacijske kanale koji uključuju telefonske brojeve voditelja terenskih timova u Regijama te grupni kontakt u SMC-u. **Dodatno T-Com mora objaviti ostale eskalacijske razine sa jasnim pravilima eskalacije 1. nivo voditelji terenskih grupa, 2. nivo Rukovoditelj radne jedinice, 3. nivo direktori, 4. nivo operativni direktori.**“*

7. Nastavno na točku 1.26. Prijedloga odluke kojim je određeno sljedeće:

„U članku 8.5.1. Postupak mijenja se stavak (9) tako da glasi: „Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne ugovori kraće vrijeme otklona kvara/smetnje.(->)

U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude ili krajnjeg korisnika usluga. Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnji potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a T-Com ga nije uspio kontaktirati, T-Com će o istome obavijestiti Operatora korisnika pozivom na broj korisničke službe Operatora korisnika. Tek po obavijesti Operatora korisnika, T-Com počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika.

Ukoliko T-Com ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, T-Com će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 8.2.3. ove Standardne ponude."

Optima u cijelosti podržava prijedlog izmjene postupka otklona kvara/smetnje, no s obzirom da je iz obrazloženja prijedloga odluke evidentno kako HAKOM smatra da HT mora osigurati Operatorima korisnicima otklon kvara svaki dan od 0-24 sata jer bi u suprotnom, krajnji korisnici HT-a bili u povlaštenijem položaju od krajnjih korisnika Operatora korisnika. Također, s obzirom na poslovne korisnike, posebice korisnike fiskalne blagajne, kvar/smetnja koja se pojavi u subotu iza 14:00 ne može čekati prvi radni dan. Slijedom navedenog, predlažemo dopuniti točku 1.26. Prijedloga odluke tako da se iza prve rečenice dosadašnjeg stavka (9) koji postaje stavak (6) doda druga rečenica koja glasi;

„HT će osigurati otklon kvara/smetnje svaki dan od 0-24 sata."

Opisanom dopunom izbjegle bi se dvojbe u tumačenju nove procedure otklona kvara/smetnje te otklonila potreba davanja stručnog mišljenja HAKOM-a.

8. Nastavno na točke 1.27. te 1.28. Prijedloga odluke kojima se propisuju obveze HT-a koje mora ispuniti prilikom odjave kvara/smetnje, bilo da smetnja nije u području odgovornosti HT-a bilo da je kvar/smetnja uspješno otklonjena, Optima ističe kako je u cijelosti suglasna sa predloženim odredbama te drži da će ovakvim detaljnim propisivanjem obveza HT-a značajno pridonijeti učinkovitijoj proceduri otklona kvara te će se izbjeći problemi koji su se pojavljivali u dosadašnjoj praksi te korisnicima Operatora korisnika omogućiti jednaku kvalitetu usluge kao krajnjim korisnicima HT-a.

Dodatno, a nastavno na činjenicu kako kvar/smetnja može biti ili uspješno otklonjena ili pak ne biti u području odgovornosti HT-a, držimo da bi HT trebalo obvezati na korištenje samo dvije šifre prilikom odjave smetnje, i to; šifru: *«Nije u području odgovornosti T-Coma»* te šifru; *„Smetnja uspješno otklonjena"*. U protivnom bi HT mogao izbjeći ispunjavanje novih obveza (dostavljanje kratkog opisa izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je HT izvršio odnosno dostavljanje izvještaja o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji). Slijedom navedenog, a s obzirom da se u praksi koriste drugačije šifre odjave smetnje kada kvar nije u području odgovornosti HT-a npr. „Po ispitivanju dobar (samo za smetnje otklonjene u SMC-u)" kojom se omogućava objavljivanje smetnje bez priloženih mjerenja, prijedlog je Optime dopuniti točku 1.28. Prijedloga odluke novom odredbom;

„Prilikom objavljivanja smetnje HT mora koristiti isključivo sljedeće šifre; Nije u području odgovornosti T-Coma»; „Smetnja uspješno otklonjena".

9. Nastavno na točke 3. i 4. Prijedloga odluke kojima se propisuje rok stupanja na snagu izmijenjene standardne ponude na način da je HT-u ostavljen rok od 30 dana od dana donošenja odluke za objavu standardne ponude, a da se ista primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima dok se točkom 4. određuju tri točno određena datuma kojima se određuju rokovi u kojima HT mora osigurati određene funkcionalnosti u B2B servisima, napominjemo da su te dvije točke Prijedloga odluke kontradiktorne te da postoji velik rizik da izmijenjena standardna ponuda stupi na snagu i počne se primjenjivati, a da funkcionalnosti u B2B nisu u potpunosti implementirane. S obzirom da je velika većina postupaka i obveza HT-a propisanih ovim Prijedlogom odluke vezana uz komunikaciju putem B2B servisa stupanje standardne ponude na snagu bez osiguravanja funkcionalnosti dovesti će do problema u primjeni izmijenjene standardne ponude. Slijedom navedenog, prijedlog je Optime izmijeniti točke 3. i 4. Prijedloga odluke na način kako slijedi;

„3. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. u roku od 30 dana od dana donošenja odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 61. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, kako je određeno točkom 4. ove odluke.

4. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:

- u roku od 30 dana od dana donošenja odluke – Hrvatski Telekom d.d. je obvezan dostaviti operatorima tehničku specifikaciju;*
- 30 dana od dana od dana dostave operatorima tehničke specifikacije – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji;*
- 31. dana od dana početaka testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji - početak produkcije.”*

AD 2) Dodatni komentari i prijedlozi Optime koji nisu obuhvaćeni Prijedlogom odluke

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 bakrene ili svjetlovodne mreže koji je u krugu do 300 metara od objekta/korisnika koji treba priključiti. Navedeno je nužno usvojiti iz razloga ujednačavanja uvjeta u ovoj standardnoj ponudi sa Standardnom ponudom HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a kako bi postojali jednaki uvjeti za uključenje pojedinog korisnika. Predmetno držimo oportunistički ugraditi u SP za BSA, radi eventualne mogućnosti korištenja alternativnog bitstream rješenja prilikom rekonstrukcije mreže u području tipa 2.

2. U članku 1.8. Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica

Optima skreće pozornost kako je potrebno ispraviti kraticu SD – *Single Definition, televizija normalne kakvoće*, na način kako slijedi;

„SD - Standard Definition, televizija normalne kakvoće;“

3. U članku 2. Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude, u stavku (5) određeno je sljedeće:

„Brzine veleprodajnog širokopojasnog pristupa mogu biti iste ili različite od T-Comovih, ali ne mogu biti veće od maksimalne brzine koju nudi T-Com u sklopu svojih maloprodajnih usluga širokopojasnog pristupa.“

S obzirom da su već sada u Standardnoj ponudi ponuđene pristupne brzine koje nisu identične maloprodajnim brzinama HT-a, držimo da se Operatore korisnike ne smije ograničavati sa maloprodajnim paketima HT-a. Određivanjem cijena putem troškovnog modela dodatno se omogućuje korištenje pristupnih brzina koje nisu predviđene maloprodajnom ponudom HT-a. Navedeni komentar prvenstveno se odnosi na nove tehnologije – VDSL, FTTH, gdje se ovakovom odredbom ograničava razvoj tržišta.

4. U članku 2. Opis usluga koje su određene opsegom standardne ponude, u stavku (9) određeno je sljedeće:

„Podatkovni Internet i VoIP promet Krajnjeg korisnika prenosi se Operatoru korisniku putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na regionalnom ili nacionalnom Širokopojasnom PoP-u ili na Ethernet preklopniku ili na DSLAM/OLT-u. Operator korisnik može preuzeti podatkovni Internet i VoIP promet samo onih Krajnjih korisnika koji se nalaze unutar pristupnog područja Širokopojasnih PoP-ova ili Ethernet preklopnika ili DSLAM/OLT-a na koje Operator korisnik ima točku pristupa. Pri tome Operator korisnik mora izabrati ili regionalni ili nacionalni pristup za svaku točku pristupa ukoliko koristi pristup T-Comovoj mreži na regionalnom ili nacionalnom Širokopojasnom PoP-u, a ukoliko koristi pristup T-Comovoj mreži na Ethernet preklopniku mora izabrati Ethernet pristup za cijelu regiju. Ukoliko Operator korisnik koristi pristup T-Comovoj mreži na OLT razini, mora izabrati OLT pristup za cijelu regiju.“

Optima drži da se predmetnom odredbom uvjetuje uskraćivanje pristupa mreži na OLT/DSLAM razini parcijalno, bez ikakvih tehničkih ili drugih ograničenja. Naime, ukoliko Operator korisnik zatraži pristup samo na pojedinom OLT/DSLAM-u uvjetuje ga se da izvrši povezivanje svih OLT/DSLAM-a u toj regiji, što nije niti ekonomski niti tehnički niti operativno opravdano. Slijedom navedenog, prijedlog je Naslovu brisati zadnju rečenicu iz naprijed citirane odredbe.

5. U članku 3.3. Vrste pristupnih vodova, u stavku (1), određeno slijedeće:

„Operator korisnik može koristiti pristupne vodove koje pruža T-Com. Operator korisnik može pristupiti svakoj pristupnoj točki preko vlastitih pristupnih vodova za koje je odgovoran Operator korisnik pri čemu T-Com može naplatiti jednokratni trošak uspostave pristupa.“

Optima drži da je predmetnu odredbu potrebno nadopuniti na način da se utvrdi kako se naplata jednokratnog troška uspostave pristupa vrši po tipu sučelja sukladno Standardnoj ponudi HT-a za usluge međupovezivanja i Ponudi za kolokacijske usluge HT-a za potrebe međupovezivanja.

6. U članku 3.8.2 FTTH rješenje, trećem odlomku, na str. 27, 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. Ovaj prijedlog Optime, jest i ekonomski i tehnički opravdan.

7. U članku 3.14. Realizacija usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTC rješenja, na str. 44, u prvom odlomku određeno je sljedeće:

„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.

8. U članku 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, koji je uveden u ponudi.

9. U članku 15.1 Realizacija posebnog virtualnog kanala za Podatkovnu uslugu, na str. 45 i u članku 3.15.3 Karakteristike pristupa Podatkovnoj usluzi,

Optima smatra potrebnim korisniku dozvoliti 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 sljedećim 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.

10. U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, stavku (17), osmom odlomku određeno je sljedeće;

„Nakon pribavljanja supotpisane izjave od strane postojećeg operatora, Operator korisnik podnosi T-Comu zahtjev za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude putem jedinstvenog zahtjeva iz ove Standardne ponude prilažući jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika iz ove Standardne ponude supotpisanu od strane postojećeg operatora. Ukoliko supotpisana jedinstvena izjava nije dostavljena zajedno sa jedinstvenim zahtjevom za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude, takav zahtjev će biti odbijen. Ukoliko krajnji korisnik u jedinstvenoj izjavi nije zatražio raskidanje ugovora za sve maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključjenje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik, takav zahtjev će biti odbijen.”

S obzirom da je HAKOM točki 1.5. Prijedloga odluke obrazložio potrebom omogućavanja operatorima slanja zahtjeva za veleprodajne usluge i svih pripadajućih aktivnosti po tim uslugama putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva iz razloga što prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno, neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva, Optima drži da nema razloga da se isto analogno ne primijeni i na jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika.

Naime, komunikacija između veleprodajnog operatora i operatora korisnika mora se vršiti isključivo putem B2B servisa i to upisivanjem parametara bez prilaganja ikakve dokumentacije (obrazaca, izjava i dr.) što omogućuje brži, precizniji i jednostavniji protok informacija, a nikako ne oslobađa operatore od obveze poštivanja svih propisa iz područja elektroničkih komunikacija prilikom zaključenja ugovora sa krajnjim korisnikom.

Dodatno, ističemo kako su pravila ponašanja u B2B komunikaciji između dva poslovna subjekta 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 koju izjavu i ne može biti krivih interpretacija. Inzistiranje na tome od strane HAKOM-a da veleprodajni operator mora vidjeti potpis krajnjeg korisnika na jedinstvenoj izjavi odnosno da faktički vrši nadzor nad primjenom propisa od strane pojedinog operatora je nepotrebno iz razloga što s jedne strane operator korisnik bez privole novog krajnjeg korisnika ne smije niti pokrenuti postupak promjene operatora, a s druge strane mora jamčiti da ne zloupotrebljava B2B servis. U slučaju sumnje na zluporabu odnosno prijevorno postupanje operatora, na raspolaganju stoji mogućnost pokretanja inspeksijskog nadzora od strane HAKOM-a (po službenoj dužnosti ili inicirano od strane nekog operatora).

Također, a nastavno na navedeno u članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog 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. Naime, zasnivanje pretplatničkog ugovora propisano jest čl. 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08; 90/11; 133/12; 80/13., dalje u tekstu: ZEK), Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11; dalje u tekstu: Pravilnik), kao i propisima iz područja zaštite potrošača, a započinje potpisom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika (obrazac) novom operatoru. Uz predmetni zahtjev, krajnji korisnik ispunjava i jedinstvenu izjavu. Dakle, nakon što je potpisan Zahtjev sa jedinstvenom izjavom isti se dostavlja operatoru koji provjerava da li je zahtjev odnosno ugovorna dokumentacija potpuna, ispravno ispunjena i sadrži sve obvezne podatke bilo propisane Pravilnikom bilo Općim uvjetima poslovanja. Osobito se vrši provjera identiteta krajnjeg korisnika i to na temelju izvorne prve preslike osobne iskaznice, i tek ukoliko su zadovoljeni svi uvjeti kreće u postupak promjene operatora odnosno jedinstvene

procedure. Stoga, zadržavanjem dijela naprijed citirane odredbe koji se odnosi na prilaganje upitu preslike osobne iskaznice, držimo da se veleprodajnom operatoru neopravdano daje uloga nadzornika nad poštivanjem propisa od strane operatora korisnika,

Slijedom navedenog, vodeći se prvenstveno pojednostavljenjem procesa što nikako nije na štetu krajnjeg korisnika, Optima drži potpuno nesvrishodnim prilaganje osobne iskaznice korisnika prilikom pribavljanja informacije o postojećem operatoru jer kod promjene operatora novi operator bi i dalje imao obvezu pribavljanja od krajnjeg korisnika potpisane izjave o raskidu ugovora sa postojećim operatorom kao i preslike osobne iskaznice te istu pohranjivati kod sebe, no bez obveze slanja tih dokumenata kroz B2B.

11. U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa, točka 22 na str. 54, određeno je slijedeće;

„T-Com je obavezan zahtjeve za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa koje je Operator korisnik dostavio T-Comu u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao T-Comu u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20% realizirati u standardnom roku.

*U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom veleprodajnog širokopojsnog pristupa koji je Operator korisnik u jednom danu poslao T-Comu odstupa za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao T-Comu u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, T-Com je obavezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardne rokove realizacije kako su isti navedeni u stavcima 20 i 21 ovog članka. **Ukoliko je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prethodnom 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. U slučaju novog Operatora korisnika usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od podnošenja prvog zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa podnesenog T-Com-u nakon sklapanja Ugovora za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa.***

S obzirom da je Analizom tržišta 5 na str. 63 propisano je sljedeće;

• *Dodatno, HT je obavezan, zahtjeve za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%, realizirati u standardnom roku.*

U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom veleprodajnog širokopojsnog pristupa koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u odstupaju za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obavezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardni rok.

U slučaju novog operatora korisnika usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od podnošenja prvog zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa.“

Prije svega ističemo kako je Analizom tržišta 5 na str. 63, regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, 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. HAKOM je tako usvojio komentar HT-a iznesen u postupku Analize

tržišta na prijedlog odluke, unatoč tome što je u ranijim postupcima, pokrenutim bilo na prijedlog HT-a bilo na prijedlog Operatora korisnika, zauzeo stajalište da je HT dužan u propisanim rokovima realizirati svaki zaprimljen zahtjev operatora korisnika za realizacijom pojedinačne veleprodajne usluge za određenog krajnjeg korisnika, a koji zahtjev je potpun, te je u obvezi snositi naknade za kašnjenje u realizaciji istog. Međutim, uzimajući u obzir prijedlog ove odluke i prijedlog Pravilnika, s jedne strane jest intencija HAKOM-a radi zaštite interesa krajnjih korisnika svih operatora regulirati svim operatorima rok za realizaciju maloprodajnih usluga krajnjem korisniku, dok s druge strane na veleprodajnoj razini uvođenjem dnevnih kvota samo Operatorima korisnicima veleprodajnih usluga HT-a nameće ograničenja u slanju zahtjeva te produžuje rok realizacije veleprodajne usluge koji izravno utječe na rok realizacije maloprodajne usluge od strane Operatora korisnika kao i na zadovoljstvo njihovih krajnjih korisnika, čime se Operatori korisnici dovode u neravnopravan položaj u odnosu na HT (odnosno maloprodaju HT-a). Stoga držimo da intencija regulatora nije bila u tome da Operatori korisnici isplaćuju naknade za kašnjenje u realizaciji usluga krajnjim korisnicima, već da se skрати rok realizacije maloprodajnih usluga.

Jednako tako, HAKOM je prihvatio zahtjev HT-a za produljenjem propisanih rokova realizacije veleprodajnih usluga upravo zbog toga kako bi se omogućilo HT da ne mora plaćati naknade za kašnjenje Operatorima korisnicima ako je broj zahtjeva poslan u određenom danu veći od utvrđene kvote. HAKOM je bez ikakvog obrazloženja i bez ikakve provjere statistike slanja zahtjeva po pojedinom operatoru korisniku, djelomično usvojio komentar HT-a na način da je odredio da se za izračun kvota uzima razdoblje od prethodna tri mjeseca, iako su sve aktivnosti Operatora korisnika usmjerene ka što bržoj realizaciji maloprodajne usluge i stvaranju imidža pouzdanog i efikasnog operatora koji može ravnopravno konkurirati SMP operatoru.

S obzirom da veleprodajni uvjeti direktno utječu na rokove realizacije maloprodajne usluge od strane operatora korisnika, ukazujemo Naslovu kako se realizira maloprodajna usluga Operatora korisnika sukladno trenutnim veleprodajnim uvjetima;

Nakon što operator zaprimi potpisani Zahtjev krajnjeg korisnika za sklapanjem pretplatničkog ugovora sa izjavom krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim operatorom, provjerava da li je zahtjev odnosno ugovorna dokumentacija potpuna, ispravno ispunjena i sadrži sve obvezne podatke propisane Pravilnikom odnosno Općim uvjetima poslovanja, koji postupak minimalno traje 1 radni dan. Ukoliko su zadovoljeni svi uvjeti drugi radni dan kreće se dalje u postupak jedinstvene procedure pa se najprije provjerava tko je postojeći operator te se istom šalje izjava na supotpis. Supotpis na izjavi se pribavlja u najdužem roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja izjave (odnosno 2+8 radnih dana). Po zaprimanju izjave idući radni dan šalje se jedinstveni zahtjev i supotpisana izjava u HT na realizaciju. Pri tom, se najprije provjerava tehnička mogućnost pružanja usluge krajnjem korisniku koji postupak traje 3 radna dana nakon čega HT, ukoliko postoji tehničke mogućnosti prihvaća zahtjev operatora te realizira veleprodajnu uslugu u roku od 5 odnosno 15 radnih dana.

Uzimajući u obzir činjenicu da se u rok ne uračunava dan zaprimanja izjave odnosno zahtjeva kao i činjenicu da operator uzima samo jedan radni dan za obradu, iz navedenog proizlazi da je operator korisnik u mogućnosti realizirati maloprodajnu uslugu tek u roku od 30 radnih dana od potpisa ugovorene dokumentacije od strane krajnjeg korisnika.

Za razliku od operatora korisnika, HT (maloprodaja) iz naprijed opisane procedure realizacije usluge krajnjem korisniku vezan je samo za vremenski rok u dijelu pribavljanja supotpisa od strane postojećeg operatora. Stoga je očigledno da tržišna utakmica nije ravnopravna, a što je još dodatno narušeno uvođenjem dnevnih kvota u slanju zahtjeva operatorima korisnicima te produljenjem rokova realizacije za još 5 radnih dana. U slučaju usvajanja ovakvog Prijedloga odluke poništiti će se pozitivni učinci skraćivanja rokova realizacije usluga, kako je to određeno prijedlogom jer će u slučaju primjenjivanja kvota formalno skraćeni rok od 10 radnih dana biti produljen na dodatnih 5 radnih dana što znači da će zapravo rok za realizaciju veleprodajne usluge ostati 15 radnih dana.

Nastavno na trenutnu primjenu dnevnih kvota u slanju zahtjeva te produljenju rokova realizacije, već sada se u praksi primjećuju problemi koje Operatorima korisnicima značajno otežavaju redovno poslovanje i realizaciju maloprodajne usluge u propisanim rokovima. Prije svega, izmijenjena standardna ponuda temeljem Analize tržišta jest u primjeni, a operatori ne znaju kada će zaprimiti dnevne kvote te kako se vrši izračun dnevnih kvota. Prve dnevne kvote zaprimili smo dana 04.10.2013. godine te su iste izračunate na temelju broja zahtjeva u srpnju, kolovozu i rujnu 2013., a za radne dane u mjesecu, tj. za 24 radnih dana. Izračun za studeni smo zaprimili dana 22.11.2013. godine pri čemu se u izračun uzeo ukupan broj zahtjeva koje je Optima poslala u kolovozu, rujnu i listopadu te je taj zbroj podijeljen sa brojem kalendarskih dana u tom promatranom razdoblju. Istovremeno sa izračunom kvota za studeni dana 22.11.2013. zaprimili smo „Uputu za operatore CPS_ULL_BSA kvote“ sukladno kojoj će se vršiti izračun kvota. Što znači da smo tek 22. dana u mjesecu zaprimili izračun kvota koje već primjenjuju od 01.11.2013. godine. Kako se već nalazimo u prosincu, a još uvijek nismo zaprimili dnevne kvote za prosinac apsolutno je nemoguće organizirati i planirati redovno poslovanje.

Nastavno na Uputu operatorima u kojoj je naznačeno koje se vrste zahtjeva uračunavaju u kvote i kako se broje zahtjevi, ističemo kako ista nije dovoljno transparentna niti usklađena sa Analizom tržišta, slijedom čega držimo da se standardnom ponudom mora propisati u cijelosti način izračuna kvota i njihova primjena čime će se osigurati ispunjavanje regulatorne obveze transparentnosti određene HT-u. Do stupanja na snagu izmijenjene standardne ponude, HAKOM bi trebao odrediti sve uvjete vezane za primjenu kvota.

Slijedom navedenog, predlažemo radi usklađenja sa Analizom tržišta i otklanjanja bilo kakvih dvojbi u tumačenju, dopuniti standardnu ponudu sljedećim uvjetima;

- Odrediti HT-u obvezu da izračun kvota dostavlja do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota Operatoru korisniku
- Odrediti koji zahtjevi se uračunavaju u izračun kvota pri čemu se mora izričito naznačiti da se zahtjevi za realizaciju zamjenskog rješenja kod IMS migracije neće uračunavati u izračun kvota (sukladno Zapisniku sa sastanka operatora o IMS-u od 14.11.2013.)
- Odrediti da se prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava u odnosu na radne dane u mjesecu (neradni dani se ne smiju uzeti u obzir jer u te dane HT nije bio opterećen s obzirom da zahtjeve obrađuje idući radni dan- uzima se kao da su taj dan i poslani)

- Odrediti da u slučaju kada je zahtjev Operatora korisnika odbijen zbog greške u sustavu u području odgovornosti HT-a, HT ne smije takav ponovljeni zahtjev tretirati kao slanje novog zahtjeva
- Odrediti HT-u objavu načina obrade zahtjeva pojedinog Operatora korisnika (da li je to po FIFO metodi ili po složenosti zahtjeva ili po nekoj drugog metodi) kako bi se Operatorima korisnicima omogućilo da unaprijed planiraju slanje zahtjeva na način da znaju koji zahtjevi će ući u dnevnu kvotu i biti realizirani u propisanom roku
- Odrediti da se odgađanje roka realizacije primjenjuje isključivo na zahtjeve za novom uslugom koje je Operator korisnik u jednom danu poslao HT, uz iznimku da se odgađanje roka realizacije ne primjenjuje na zahtjeve sa određenim željenim datumom koji je dulji od propisanog.

Nastavno na navedeno, a uzimajući u obzir činjenicu kako Operator korisnik sukladno standardnoj ponudi može zatražiti datum aktivacije veleprodajne usluge i u roku duljem od propisanog (5 odnosno 15 radnih dana), ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom, a da u tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva, to je potpuno neopravdano da se u slučaju dogovorene duže realizacije sa krajnjim korisnikom dopušta HT-u da još produlji dogovoreni (ugovoreni) duži rok realizacije. Držimo da nema opravdanja da se u slučaju odabira željenog datuma koji je dulji od propisanog, još dodatno odgađa realizacija jer će HT imati na raspolaganju duži rok ili čak najviše 60 dana za realizaciju usluge. Također, niti HT u obrazloženju svog zahtjeva za uvođenjem kvota i tolerancije niti HAKOM u odgovoru na taj zahtjev u postupku Analize tržišta, ne razmatraju problem zahtjeva sa željenim datumom realizacije koji je duži od propisanog kao opterećenje u poslovanju HT-a. Stoga držimo da je opravdano i u skladu logikom promatranja dnevnog opterećenja HT-a odrediti da se na zahtjeve sa dužim željenim datum realizacije ne primjenjuje dodatna odgoda u realizaciju. Naime, HT navodi da je obavezan u strogim i kratkim rokovima realizirati sve zahtjeve koje zaprimi te da je zbog toga izložen povećanom riziku isplate naknada za kašnjenje. Prema tome u situaciji kada je Operator korisnik dostavio zahtjev znatno ranije od datuma realizacije, HT ima dovoljno vremena da provede sve radnje kako bi zahtjev realizirao na vrijeme. Slijedom navedenog, prijedlog je izmijeniti u sadašnjem stavku 22, drugom odlomku drugu rečenicu na način kako slijedi;

„Ukoliko je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge koji je kraći od propisanog roka, 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.“

Dodatno opreza radi ukazujemo Naslovu kako je Pravilnikom, čl. 20 st. 3 propisana obveza operatora da u roku od 12 radnih dana raskine pretplatnički ugovor dok je čl. 41 ZEK-a propisana obveza operatora da krajnjem korisniku unaprijed omogući da odredi datum raskida ugovora. Stoga je nužno od strane veleprodajnog operatora omogućiti Operatoru korisniku da ispuni svoje obveze.

12. Nastavno na odredbu iz točke 1.15. Prijedloga odluke o izmjeni Standardne ponude za ULL kojom se nalaže, u članku 20.3. Uvjeti korištenja IT sustava, izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te se ujedno HT obvezuje navedenu izmjenju ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u

kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način, držimo da je Prijedlog odluke o izmjeni ove standardne ponude radi izjednačavanja uvjeta korištenja veleprodajnih usluga i ujednačavanja regulacije nužno dopuniti kako bi se transparentno odredili uvjeti rada B2B servisa.

Dodatno, opetovano ističemo kako je neophodno da se predmetnom Standardnom ponudom nedvojbeno odredi obveza HT-a da radi pravovremenog informiranja operatora korisnika ažurira B2B sustav u realnom vremenu umjesto od dosadašnjeg 24-satnog ažuriranja statusa (kako je to navedeno u SP za ULL, a što na što smo ukazali u javnom pozivu koji je prethodio prijedlogu odluke), što će omogućiti brži protok informacija i pridonijeti bržoj realizaciji veleprodajne usluge. Da pojasnimo, ukoliko Optima želi realizirati uslugu korisniku koji želi promijeniti vlasništvo priključka, prvo se mora u HT sustavima izvršiti promjena priključka i ista biti provedena kroz B2B – „*Zahtjev realiziran*“, nakon čega se tek za istog korisnika može podnijeti zahtjev za realizacijom veleprodajne usluge. U slučaju da Optima pošalje zahtjev prije nego što se ažurira status u B2B da je promjena izvršena, zahtjev za veleprodajnom uslugom će biti odbijen jer se usluga traži za krajnjeg korisnika koji nije vlasnik priključka u HT sustavu. Ovo je samo najjednostavniji primjer, kod ostalih složenih zahtjeva je situacija ista, no opreza radi iznosimo i još jedan slučaj realizacije usluge krajnjem korisniku - promjena tipa priključka i aktivacija BSA usluge- ne mogu se poslati dva zahtjeva istovremeno jer se drugi odbija zbog aktivnosti u tijeku odnosno sve dok prvi zahtjev ne bude u statusu „*Realiziran*“ čime se pomiče rok realizacije maloprodajne usluge operatora korisnika.

Stoga držimo 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. 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 telefaksom 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.

Slijedom navedenog, predlažemo da se u članku 4.1. Standardne ponude doda novi stavak kojim će se definirati vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te da je HT dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše sa 2-satnim periodom ažuriranja statusa što se primjenjuje za sve zahtjeve koje Operatori korisnici podnose temeljem ove standardne ponude (prethodni zahtjev, zahtjev za pružanje usluge, zahtjev za uklanjanje kvara/smetnji i dr.). Dodatno, HT je potrebno obvezati da navedenu izmjenu ugradi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se uređuje dostupnost i rad B2B servisa.

OT-Optima Telekom d.d.