

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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: Standardna ponuda ili SP za ULL).

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 pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji (dalje u tekstu: tržište 4), već i na potrebu unificiranja veleprodajnih uvjeta (pojmova, 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 tehničkih parametara izdvojene upredene metalne parice, ukidanje razlikovanja upredene metalne parice za uskopojasne prijenosne tehnologije od one za širokopojasne prijenosne tehnologije, 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 4 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 1.9. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

U članku 6.4.2. Proces priključenja umjesto teksta: „T-Com je dužan kod izdvajanja petlje pozivom na broj telefona 0800 xxxx Operatora korisnika Standardne ponude, potvrditi prebacivanje upredene metalne parice, te do trenutka izvršenja svojih obveza nema pravo na naplatu naknada za otklanjanje kvarova nastalih u TComovoj mreži ili mreži Operatora korisnika Standardne ponude. U slučaju da Operatori korisnici Standardne ponude distribuiraju analogni signal, T-Com je dužan kod izdvajanja petlje potvrditi prebacivanje upredene metalne parice, izvršenjem poziva s prebačene parice na MDF-u, na broj automatskog glasovnog centra Operatora korisnika Standardne ponude gdje bi se DTMF tonovima signalizirao ULL ID prenesene parice.”,

potrebno je ugraditi sljedeći tekst:

„T-Com će kod izdvajanja petlje Operatoru korisniku putem B2B servisa potvrditi realizaciju izdvajanja lokalne petlje i dostaviti rezultate mjerenja kojima se dokazuje ispravnost parice, odnosno ispunjavanje opisanih glavnih parametara fizičkih karakteristika upredene metalne parice iz članka 4.1. Standardne ponude. Također, u navedenoj potvrdi potrebno je dostaviti adresu lokacije izvoda te broj parice na izvodu.

Ukoliko Operator korisnik u roku od 24 sata od potvrde realizacije izdvajanja lokalne petlje otvori kvar/smetnju na navedenoj upredenoj metalnoj parici, smatrat će se da izdvajanje lokalne petlje nije realizirano ukoliko je kvar/smetnja u odgovornosti T-Com-a. U tom slučaju, smatrat će se da upredena metalna parica nije stavljena na raspolaganje Operatoru korisniku te i dalje teče rok za realizaciju usluge“.

Optima je načelno suglasna sa predloženim odredbama kojima se HT obvezuje kod izdvajanja petlje Operatoru korisniku putem B2B servisa dostaviti rezultate mjerenja kojima se dokazuje ispravnost parice, adresu lokacije izvoda te broj parice na izvodu, a ukoliko operator korisnik nakon izdvajanja parice utvrdi da izdvajanje nije realizirano unatoč potvrdi HT-a smatrat će se da upredena metalna parica nije stavljena na raspolaganje, čime se omogućuje i pravovremena realizacija usluge krajnjem korisniku Operatora korisnika.

Međutim, nastavno na rok od 24 sata od potvrde izdvajanja parice HT-a do otvaranja smetnje/kvara na parici od strane Operatora korisnika, Optima ističe kako je rok od 24 sata prekratak u slučaju izdvajanja parice na otocima, za koje bi se trebao predvidjeti rok od 48 sati kao iznimku.

Također, Optima drži da bi bilo efikasnije korigirati prijedlog teksta na način da se primijeni analogija kao što je to predloženo i kod odjave smetnje/kvara. Dakle, predlažemo da HT kod realizacije izdvajanja parice dostavi informaciju Operatoru korisniku putem B2B servisa o tome da je parica izdvojena sa rezultatima mjerenja kojima se dokazuje ispravnost parice, adresu lokacije izvoda te broj parice na izvodu, nakon čega Operatoru korisniku

teče rok od 24 sata za potvrdu izdvajanja parice ili za slanje povratne informacije u HT da predmetno izdvajanje nije realizirano u skladu s definiranim parametrima. Naime, držimo kako ipak možda nema potrebe za otvaranjem smetnje/kvara na izdvojenoj parici i praćenjem otklona smetnje/kvara te uparivanjem istoga sa izdvajanjem parice već je sve potrebno voditi kroz proces izdvajanja parice i to dok Operator korisnik ne potvrdi da je parica doista ispravno izdvojena. Ukoliko Operator korisnik u roku od 24 sata od dobivene informacije o izdvojenoj parici kao i pripadajućih dokaza odnosno u roku od 48 sati u slučaju izdvajanja parice na otocima, ne potvrdi niti ne odbije izdvajanja parice smatrati će se da je time prešutno prihvatio izdvajanje parice.

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

U članku 6.5. Otkaz usluge u dijelu Otkaz od strane T-Com-a potrebno je izmijeniti rečenicu „Za otkaz i isključenje upredene metalne parice Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude.” tako da glasi: „Za otkaz i isključenje upredene metalne parice Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude osim u slučajevima koji su navedeni u točki (1), (4) i (5).”

Optima zahvaljuje Naslovu što je prihvatio komentar Optime kojim je ukazano na neopravdano dopuštanje HT-u da u slučaju kada HT otkazuje paricu operatoru korisniku, naplaćuje naknadu za otkazivanje parice operatoru korisniku. Tako 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.

Dodatno, a 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. Naime, 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.

Kako je potpuno 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, a s obzirom da su točkom 6., 7. i 8. propisani opravdani razlozi za otkaz parice zbog rekonstrukcije pristupne mreže HT-a tj. zbog poslovne odluke HT-a, a ne zbog bilo kakvog postupanja operatora korisnika, to je prijedlog Naslovu dopuniti točku 1.11. Prijedloga odluke.

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

U članku 20.3. Uvjeti korištenja IT sustava potrebno je izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24. HT je navedenu izmjenu obvezan ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način.

Optima je u cijelosti suglasna sa predloženom odredbom, no opetovano ističemo kako je neophodno da se predmetnom Standardnom ponudom nedvojbeno odredi i 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 čl. 21.1. Opis usluge SP za ULL, na str. 91, na način kako slijedi;

*„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.“*

Na predmetnu potrebu dopune smo ukazali u javnom pozivu koji je prethodio prijedlogu odluke, a koja će dopuna 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. 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 poslanoj poruci 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, prijedlog je dopuniti točku 1.15. Prijedloga odluke na način kako slijedi;

U članku 20.3. Uvjeti korištenja IT sustava potrebno je izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24. HT je 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.). HT je navedenu izmjenu obvezan ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način.

4. Nastavno na točku 1.16. Prijedloga odluke kojom je određeno sljedeće:

„Članak 24.1. Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u dijelu Opće odredbe potrebno je dopuniti sljedećim tekstom: „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.“

Optima je u cijelosti suglasna sa predloženom odredbom, no skrećemo pozornost Naslovu kako kontakti samo voditelja terenskih timova HT-a nisu dovoljni i ne mogu riješiti sve

probleme s kojima se susrećemo u praksi, slijedom čega predlažemo upravo radi učinkovitijeg postupka otklona kvara/smetnje, dopuniti predmetnu odredbu na način da se HT obveže 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 na način kako slijedi:

*„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.**“*

5. Nastavno na točku 1.17. Prijedloga odluke kojim je određeno sljedeće:

„U članku 24.1. Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u dijelu Postupak potrebno je izmijeniti drugi, treći i četvrti odlomak sljedećim tekstom: „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 15. ove Standardne ponude.

U slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela metalne upredene parice vremenski period se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a maksimalno 30 dana. T-Com će u navedenom vremenskom periodu dodijeliti slobodnu paricu unutar kapaciteta svoje mreže, odnosno osigurati privremeno zamjensko rješenje. U situaciji kada HT nije iz opravdanih razloga u mogućnosti otkloniti kvara u predviđenom vremenu o istome je obvezan pravovremeno obavijestiti HAKOM, a kako bi HAKOM mogao odlučiti o opravdanosti istih.

T-Com će Operatora korisnika Standardne ponude pravovremeno, a najmanje svaka 4 sata, izvještavati o vrsti, mjestu i tijeku otklanjanja svih kvarova/smetnji.

Vrijeme otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada T-Com podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji pod uvjetom da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da je kvar/smetnja uistinu otklonjena. U slučaju da Operator korisnik u navedenom roku utvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, smatra se da vrijeme otklona kvara/smetnje nije prestalo, pri čemu se u vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje ne uključuje vrijeme koje je Operatoru korisniku bilo potrebno za dostavljanje potvrde o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji, odnosno za dostavljanje obavijesti da kvar/smetnja nije otklonjena. U izvještaju o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji T-Com je obvezan putem B2B servisa dostaviti rezultate mjerenja za parametre parice navedene u članku 4.1. 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 1.17. Prijedloga odluke tako da se u prvom stavku iza prve rečenice 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.

Također, nastavno na ovu točku Prijedloga Odluke, a uzimajući u obzir i točku 1.19. 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 ovakovim 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

odjavljivanje smetnje bez priloženih mjerenja, prijedlog je Optime dopuniti točku 1.17. Prijedloga odluke novom odredbom;

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

6. 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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji 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. U članku 1.1 Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude, u stavku 13, na str. 11 određeno je sljedeće;

„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 obvezan 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.

2. 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.“

3. 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.“*

4. 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.

5. U članku 6.2. Zahtjev stavcima, 5., 6., 7. na str. 38 određeno je sljedeće:

Gore navedeni rokovi vrijede za zahtjeve koje je Operator korisnik Standardne ponude dostavio T-Comu u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%.

U slučaju da broj zahtjeva za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji koje je Operator korisnik Standardne ponude u jednom danu poslao T-Comu 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 Standardne ponude dostavljao T-Comu u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, T-Com je obavezan realizirati u roku od dodatnih 5 radnih dana u odnosu na gore navedene standardne rokove.

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 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 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 4 na str. 63 propisano je sljedeće;

“
• *Dodatno, HT je obavezan, zahtjeve za uslugu veleprodajnog širokopojasnog 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 širokopojasnog 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 širokopojasnog pristupa, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od podnošenja prvog zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.”

Prije svega ističemo kako je Analizom tržišta 4, na str. 63, regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, 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. 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 obvezan 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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji **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.

6. U članku 6.2. Zahtjev stavku 19 na str. 40 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 uključenje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva Operator korisnik, takav zahtjev će biti odbijen.“

S obzirom da je HAKOM točki 1.6. 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 zloupotrebjava B2B servis. U slučaju sumnje na zloporabu odnosno prijeporno 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 6.2. Zahtjev stavku 14 na str. 39, u drugoj rečenici, 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 nesvršishodnim 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.

7. Na str. 51 SP za ULL 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 treba snositi samo srazmjeran 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 obavezan 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.

8. U članku 11.2. Uspostava kolokacije, na str. 68 određeno je slijedeće;

„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.

9. U članku 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.

OT-Optima Telekom d.d.