

**Hrvatska agencija za poštu i
elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13
10 000 Zagreb**

Zagreb, 24.08.2011.

Predmet: Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelovima koji se odnose na uvjete i cijene za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu na temelju FTTH tehnologije
- prijedlozi i primjedbe, dostavlja se

OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima) postupajući sukladno javnom pozivu Naslova za prikupljanjem primjedbi i prijedloga u odnosu na naprijed navedenu standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) očituje se na način kako slijedi:

Uvodno, Optima ističe kako predmetna standardna ponuda HT-a nije u skladu s provedenom Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja je sastavni dio Odluke Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) Klasa: 344-01/09-01/1079 od 17. srpnja, 2009. godine (dalje u tekstu: Analiza tržišta), slijedom čega je prijedlog **Optime Naslovu da se HT-u nalože izmjene standardne ponude u cilju potpunog ispunjenja regulatornih obveza** određenih Odlukom Vijeća HAKOM-a i Analizom tržišta te kao i **da se rok od 6 mjeseci za vrijeme kojeg HT ne može nuditi maloprodajne usluge na FttH konceptu počne računati od dana objave zaista odgovarajuće, valjane standardne ponude HT-a, a ne predmetne standardne ponude.**

Radi preglednosti, primjedbe i prijedlozi Optime podijeljeni su u nekoliko bitnih cjelina koje su dalje u tekstu detaljnije obrazložene;

1. Odstupanja standardne ponude od Analize tržišta u dijelu tehničkih uvjeta – arhitekture mreže (trošak kućne instalacije, nepostojanje uvjeta za pristup na principu P2P, odnosno nastavak pružanja pristupa na principu PoN);
2. Posebni uvjeti uvođenja FttH usluge kroz dvije faze nisu u skladu niti s regulatornom obvezom pristupa niti s regulatornom obvezom transparentnosti;
3. Odredbe standardne ponude koje se odnose na obračun, naplatu, instrumente osiguranja i prisilnu naplatu FttX pristupa u cijelosti su izuzete od primjene Rješenja HAKOM-a Klasa: 344-01/10 -01/479 Urbroj: 376-11-10-26 od 3.studenog, 2010. kojim se mijenja regulatorna obveza transparentnosti u svim analizama tržišta
4. Cijene usluga iz standardne ponude nisu u skladu s regulatornom obvezom transparentnosti i troškovne usmjerenosti
5. Primjedbe u odnosu na postupak realizacije usluga iz standardne ponude

1. Odstupanja standardne ponude od Analize tržište u dijelu tehničkih uvjeta

Prvenstveno smatramo da standardna ponuda mora sadržavati i uvjete za pristup putem FttH tehnologije temeljene na Point to Point (dalje u tekstu: P2P) pristupu te da tek takva standardna ponuda ispunjava uvjete Analize tržišta i druge važeće propise kojima se **regulira izgradnja nove svjetlovodne distribucijske mreže.**

Naime, HAKOM je u Analizi tržišta odredio mjerodavno tržište - veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da isti obuhvaća uslugu bitstream pristupa na točkama pristupa na IP razini, na Ethernet razini i na DSLAM-u/OLT ili odgovarajućoj točki. HT u standardnoj ponudi pristup temeljem FttH rješenja planira realizirati korištenjem gigabitne pasivne svjetlovodne mreže (GPON tehnologije) u kojem slučaju se točka razgraničenja između Operatora korisnika i HT-a nalazi na korisničkom terminalnom uređaju za spajanje na svjetlovodnu mrežu odnosno na ONT-u na Ethernet sučelju. Posljedica toga jest kontrola nadzora nad ONT-om na strani HT-a slijedom čega je trošak izgradnje kućne instalacije za svakog kranjeg korisnika pada na trošak i rizik isključivo Operatora korisnika.

HAKOM jest u Analizi tržišta predvidio da se pristupna mreža utemeljena na FttH rješenju može realizirati na dva načina koji uključuju P2P i pasivnu optičku mrežu (passive optical network; dalje u tekstu: PON). Međutim, HAKOM je posebnim podzakonskim propisima koji su doneseni nakon provedenih analiza tržišta, jasno definirao uvjete i načine izgradnje nove svjetlovodne mreže, sukladno kojima se svjetlovodna pristupna infrastruktura mora graditi sukladno P2P rješenju dok je GPON dozvoljeno koristiti samo iznimno i to u već izgrađenim područjima.

Razlog zašto je tome tako proizlazi iz zaključaka Analize tržišta o tome da je za daljnji razvoj tržišta iznimno bitno omogućiti Operatorima korisnicima **što bližu točku pristupa krajnjem korisniku** jer se time pružaju **veće mogućnosti za razlikovanje usluga Operatora korisnika standardne ponude i HT-a.** Jednako tako, HAKOM je utvrdio da je upravo taj korak logičan i ekonomski opravdan međukorak za operatore koji ulažu u vlastitu infrastrukturu.

Slijedom navedenog, standardna ponuda HT-a ne samo da mora ispunjavati i regulatorne obveze određene Analizom tržišta, već u cijelosti mora biti u skladu i s drugim važećim propisima, što ovdje nije slučaj. Ako je HT u standardnoj ponudi već predvidio dvije faze u ponudi pristupa s različitim komercijalnim uvjetima i ako je krenuo u FttH projekt na razini RH, onda je morao do objave standardne ponude imati minimalno projekte za izgradnju nove svjetlovodne mreže koji su sukladno važećim propisima morali biti dostavljeni HAKOM-u pa bi prema tome morao objaviti sve uvjete pristupa FttH, uključujući P2P pristup. Također, treba uzeti u obzir da ostali Operatori korisnici HT-ovih veleprodajnih usluga, upravo temeljem ove standardne ponude definiraju svoje planove za buduće poslovanje.

2. Posebni uvjeti uvođenja FttH usluge kroz dvije faze nisu u skladu niti s regulatornom obvezom pristupa niti s regulatornom obvezom transparentnosti

Usko vezano za prethodnu primjedbu je i primjedba koja se odnosi na način implementacije FttH pristupa kroz dvije faze (standardna ponuda str. 46, poglavlje „Cjenik mjesečnih

naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FttH tehnologije uz Regionalni i Nacionalni pristup T-Com mreži“).

Smatramo ponudu HT-a kroz dvije faze svojevrsnom taktikom odgađanja pristupa, prvenstveno iz razloga što svaka faza ima svoje određene uvjete koji nisu ničim obrazloženi i nemaju realnih osnova. Faza 1 traje ili dvije godine od dana objave standardne ponude ili do postizanja 200.000 aktivnih korisnika na svjetlovodnoj proistupnoj mreži HT-a, koji god uvjet nastupi ranije. Slijedom navedenog, nameće se zaključak kako HT zapravo planira do kraja 2013. imati preduvjete za spajanje 200 000 aktivnih korisnika, što bi značilo da je HT nastavio raditi na izradnji FttH mreže planiranom dinamikom iz 2009. Godine kada je HAKOM zapravo i reagirao i odredio HT-u zabranu komercijalnog pružanja usluga do objave adekvatne standardne ponude. Drugim riječima HT je značajni dio svoje svjetlovodne mreže vjerojatno izradio upravo na GPON rješenju izbjegavajući tako primjenu P2P rješenja za izgradnju nove svjetlovodne mreže. Činjenica da HT nije objavio koliki je dio izgrađenosti svjetlovodne mreže na GPON rješenju, a koliki se planira na P2P rješenju zapravo je protivan načelu transparentnosti jer HT u ovoj standardnoj ponudi određuje faze 1 i 2 s cijenama usluge čije tehničke karakteristike Operatorima korisnicima nisu poznate objavom ove standardne ponude.

Nadalje, Faza 1 predviđa nejasan uvjet plaćanja zakupa blokova širokopojasnih pristupa i to na način da Operator korisnik zakup pojedinog bloka plaća neovisno o stupnju njegove iskorištenosti što nije u skladu s obvezom transparentnosti. Naime, Operatori korisnici ne bi trebali plaćati troškove koji nisu nužni za pružanje usluge, tim više što Faza 2 više ne predviđa obvezu zakupa blokova, već je moguć pojedinačni zakup. U odnosu na prednje, postavlja se pitanje opravdanosti zakupa blokova uopće, jer osim broja aktivnih korisnika i proteka roka između Faze 1 i 2 nema druge bitne razlike koja bi mogla opravdavati potrebu da se u Fazi 1 mogu zakupiti samo blokovi pristupa.

U slučaju kad bi se sada, nakon konačne objave uvjeta i arhitekture izgrađene mreže, netko od operatora usudio krenuti u vlastiti projekt FttH ne bi mogao u razumnom roku dostići HT. Drugim riječima, ono što bi se ovom standardnom ponudom trebalo omogućiti i regulatorne obveze koje bi se trebale ispuniti kako bi se spriječilo jačanje HT-ovog tržišnog položaja, zapravo neće biti ostvareno jer je HT već sada osigurao uvjete za daljnji primat na tržištu s obzirom da je dostigao stupanj izgrađenosti FttH koji je za ostale nedostižan i ekonomski neisplativ. Budući HT nudi pristup na principu GPON-a, odnosno bez osiguravanja pristupa na najbližoj točki krajnjem korisniku to cijelokupno rješenje kojim je HAKOM, ali i praksa drugih europskih zemalja opravdavala stepenice razvoja i ulaganja u infrastrukturu zapravo u RH neće moći zaživjeti. Upravo iz tog razloga imperativ je naložiti HT-u da omogući pristup na točki najbližoj krajnjem korisniku, kako je zapravo HAKOM posebnim propisima i odredio.

U odnosu na sve naprijed navedeno, primjedbe pod točkom 1 i 2 upućuju na ne samo bitno odstupanje već i na kršenje određenih regulatornih obveza i važećih propisa koje za krajnji cilj zapravo imaju inicirati što ranije protek roka od 6 mjeseci zabrane komercijalne ponude maloprodajnih usluga, slijedom čega smatramo nužnim da HAKOM osim izmjena SP u dijelu FttH pristupa, **odredi HT-u da tek po objavi potpune i usklađene standardne ponude počinje teći rok od 6 mjeseci za početak komercijalne maloprodajne ponude usluga od strane HT-a.**

3. Odredbe standardne ponude koje se odnose na obračun, naplatu, instrumente osiguranja i prisilnu naplatu FttX pristupa u cijelosti su izuzete od primjene Rješenja HAKOM-a Klasa: 344-01/10 -01/479 Urbroj: 376-11-10-26 od 3.studenog, 2010. kojim se mijenja regulatorna obveza transparentnosti u svim analizama tržišta

Analizom predmetne standardne ponude uočili smo da se odredbe koje se odnose na obračun, naplatu, instrumente osiguranja i prisilnu naplatu u dijelu FttH pristupa u cijelosti izuzimaju od primjene gore citiranog Rješenja HAKOM-a za što pak nema nikakve pravne osnove. Predmetnim Rješenjem izmijenjene su regulatorne obveze u svim analizama tržišta pa tako i u onoj koja je osnova za donošenje ove standardne ponude.

Slijedom navedenog, smatramo neophodnim izmijeniti sve dijelove standardne ponude kojima se izuzima primjena citiranog Rješenja HAKOM-a, osobito:

"
- 1 instrument osiguranja plaćanja mora biti zadužnica (HT je u SP u dijelu koji se odnosi na FttH pristup isključio tu obvezu te je nametnuo isključivo bakarsku garanciju kao instrument osiguranja plaćanja)
-HT je obvezan u tekućem mjesecu slati račun za usluge pružene u prethodnom mjesecu – HT je u dijelu koji se odnosi na naplatu spornih blokova u SP odredio da se naknada za blokove obračunava 15. u mjesecu za tekući mjesec
– postupak prisilne naplate (Str. 51 t-13 i t 14 SP) nije u skladu s Rješenjem HAKOM-a o transparentnosti. gdje je određeno za sva veleprodajna tržišta da je aktivacija instrumenata osiguranja moguća 60 dana od pisane opomene, dok je HT stavio rok od 30 dana."

4. Cijene usluga iz standardne ponude nisu u skladu s regulatornom obvezom transparentnosti i troškovne usmjerenosti

Kako je predmetna standardna ponuda HT-a izmijenjena ne samo u dijelu koji se odnosi na širokopolasni pristup Internetu putem FttH tehnologije, već je i dodatno usklađena s obvezom HT-a da ponudi pristup za bilo koju uslugu zasebno, a i neki drugi dijelovi su izmijenjeni bez obrazloženja, opreza radi osvrnuti ćemo se i na te dijelove iste.

4.1. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopolasni pristup na temelju ADSL tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge HT-a – cijena dodatnog paketa prometa od 1 GB trebala bi biti određena u iznosu od 8,36 kn.

Obrazloženje:

U prethodnoj verziji standardne ponude cijena za dodatni paket prometa od 1 GB iznosila je 8,36 HRK, dok je u novoj standardnoj ponudi ta cijena definirana na 9,83 HRK. S obzirom da nisu dostavljena nikakva obrazloženja, smatramo kako nema razloga za povećanjem te cijene, te predlažemo da ista ostane na trenutnom iznosu od 8,36 kn.

Identično obrazloženje odnosi se i na stavku dodatni paket prometa od 1 GB u Cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopolasni pristup na temelju

ADSL tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika, koja bi trebala iznositi 8,36 HRK.

4.2. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge HT-a – cijena neosnovane prijave kvara trebala bi biti određena u iznosu od 186,77 HRK.

Obrazloženje:

Smatramo kako je ova stavka Cjenika nerealno definirana ne samo u ovoj već i u drugim Standardnim ponudama u kojima iznosi 400,00 HRK, te smatramo kako je nužno uskladiti ju s realnim troškovima u cilju poštivanja regulatorne obveze troškovne usmjerenosti cijena. Iznos od 186,77 HRK smatramo realnim s obzirom da je taj iznos i sam HT predložio u ovoj SP (str. 45., točka 5.4) za stavku „Isključenje FttH priključka s izlaskom kod krajnjeg korisnika“ dok je za stavku „Isključenje FttH priključka bez izlaska krajnjem korisniku“ predloženo 0,00 HRK. Kako sukladno Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji od 01.listopada 2009. godine HT ima obvezu dokazati neosnovanu prijavu kvara na način da priloži rezultate mjerenja, smatramo da je taj izlazak na teren radi mjerenja realan trošak koji HT ima pravo naplatiti, slijedom čega predlažemo da se za stavku „Neosnovana prijava kvara“ definira cijena u iznosu od 186,77 HRK.

Identično obrazloženje odnosi se na **istu stavku neosnovane prijave kvara u Cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika, za koju smatramo da bi trebala biti određena u iznosu od 186,77 HRK.**

4.3. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika – cijena aktivacije ADSL pristupa (novi korisnici) treba bi biti određena u iznosu od 31,15 HRK.

Obrazloženje:

Smatramo kako stvarni trošak vezan uz aktivaciju novog ADSL pristupa od strane HT-a ne ovisi o tome da li će krajnji korisnik ostvarivati Osnovni pristup mreži putem usluge HT-a ili putem usluge Operatora korisnika, slijedom čega smatramo kako bi ta cijena morala biti jedinstvena u iznosu od 31,15 HRK. Naime, posao koji HT odrađuje je identičan u oba ova slučaja, kao i u slučaju izdvajanja parice za novog krajnjeg korisnika sukladno Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji od 01.listopada 2009. godine, te stoga ne postoji nikakav razlog da se ovdje prihvati predložena cijena niti je ista troškovno usmjerena.

U odnosu na naprijed navedeno, krši se i regulatorna obveza troškovne usmjernosti cijena koja je također određena Analizom tržišta.

Identično obrazloženje odnosi se i na **cijenu preseljenja ADSL pristupa u Cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL**

tehnologije u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika, za koju također smatramo da bi trebala biti 31,15 HRK.

4.4. Cjenici mjesečnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu -- iznos dodatne mjesečne naknade treba biti umanjen za vrijednost VoIP virtualnog kanala.

Obrazloženje:

Predložena cijena uvećana za iznos mjesečne naknade za VoIP virtualni kanal dolazi na gotovo identičan iznos kao što je predviđen za najam korisničke linije. Ukoliko ostane takav odnos tih cijena za očekivati je da se Operatori korisnici neće odlučivati za dodatne investicije i razvoj ovog tržišta, već će se prikloniti usluzi najma korisničke linije.

4.5. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije -- cijena aktivacije FttH pristupa (novi korisnici) treba biti određena u iznosu od 31,15 HRK.

Obrazloženje:

Smatramo kako stvarni trošak vezan uz aktivaciju novog FttH pristupa od strane HT-a ne ovisi o tome da li se radi o FttH ili bakrenoj infrastrukturi. Štoviše, s obzirom da važeći propisi definiraju da pristupna svjetlovodna infrastruktura mora biti izgrađena korištenjem patch-kabela, time je posao HT-a još pojednostavljen, te nipošto ne možemo prihvatiti predloženu cijenu.

4.6. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije -- cijena aktivacije FttH pristupa (postojeći korisnici) treba biti određena u iznosu od 0,00 HRK.

Obrazloženje:

Kod postojećih HT-ovih korisnika cijela pristupna infrastruktura je postavljena i upogonjena, te aktivacija usluge za Operatora korisnika ne predstavlja nikakav dodatni posao za HT. Sav potrebni posao je već unaprijed odrađen tijekom postavljanja cjelokupne usluge na nivou operatora, te za aktivaciju usluge kod pojedinog postojećeg krajnjeg korisnika nema potrebe za dodatnim poslom. Razmjena zahtjeva i podataka je predviđena kroz B2B sučelje iz kojega se dalje svi sustavi automatski konfiguriraju. Iz svega navedenoga, smatramo da nema razloga za postavljanjem dodatnog administrativnog troška prema operatorima korisnicima.

Identično obrazloženje odnosi se i **na stavku promjena brzine FttH pristupa u Cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije, za koju smatramo da bi također trebala biti određena u iznosu od 0,00 HRK.**

4.7. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije -- cijena isključenja FttH pristupa s izlaskom kod krajnjeg korisnika treba biti određena u iznosu od 0,00 HRK.

Obrazloženje:

Smatramo da nije transparentno definirano pod kojim uvjetima će HT izlaziti na teren kod krajnjih korisnika, te nije moguće od strane Operatora korisnika predvidjeti, niti procijeniti visinu ovog troška slijedom čega smatramo da je istu potrebno ukinuti. U protivnom, otvara se mogućnost HT-u da nekontrolirano, nepotrebno i svojevrijedno povećava troškove Operatora korisnika i to u trenutku kada isti gube svoje krajnje korisnike. Dodatno ističemo kako otkazom usluge od strane Operatora korisnika prema HT-u, Operator korisnik ne uvjetuje HT-u da li treba nešto raditi kod krajnjeg korisnika ili ne, što bi značilo da izlaz HT-a kod krajnjeg korisnika ovisi isključivo o njegovom vlastitom nahođenju, pa je stoga u najmanju ruku ispravno da onda HT samostalno i snosi trošak tog izlaska.

4.5. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije -- cijena preseljenja FttH pristupa treba biti određena u iznosu od 31,15 HRK.

Obrazloženje:

Smatramo da se trošak preseljenja priključka u najnepovoljnijoj varijanti može promatrati kao kombinacija troška isključenja i priključenja slijedom čega cijena preseljenja nikako ne može biti veća od zbroja tih dviju aktivnosti.

4.6. Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH tehnologije -- cijena neosnovane prijave kvara treba biti određena u iznosu od 186,77 kn.

Obrazloženje ovog prijedloga jednako je obrazloženju već danom za trošak neosnovane prijave kvara u Cjeniku za ADSL pristup.

4.7. Trošak izrade kućne instalacije na lokaciji (u stanu) krajnjeg korisnika ne treba posebno izdvajati, već ista mora biti uključena u definirane cijene usluge.

Obrazloženje:

Za razliku od bakrene kućne instalacije čija je izrada bila obveza investitora kod gradnje stanova, ovu instalaciju gradi infrastrukturni operator. Pružanje usluge nije moguće ukoliko instalacija nije kompletna, te prebacivanje jednog velikog dijela troška u izradi svjetlovodne pristupne infrastrukture nikako ne smije ići na teret Operatora korisnika, budući da je isti već dovoljno opterećen svim prije definiranim jednokratnim i mjesečnim davanjima. Također, ovdje nije jasno definirano što točno obuhvaća pojam „kućne instalacije“, što ostavlja HT-u prostor da od slučaja do slučaja utvrđuje što je, a što nije kućna instalacija. U konačnici, veleprodajna usluga koju nudi HT Operatorima korisnicima mora biti kompletna jer se u suprotnom ostavlja mogućnost nedefiniranih područja odgovornosti u kojima bi operatori korisnici mogli ostati u nezavidnom položaju između snažne tržišne pozicije HT-a i zakonom dobro zaštićenih krajnjih korisnika.

4.8. Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu

Cijena virtualnog kanala za IPTV od 20 HRK je višestruko previsoka. Maloprodajna cijena za MAXTV koju HT naplaćuje za osnovni paket iznosi 53,00 HRK bez PDV-a. U ovoj cijeni je sadržana linijska brzina do krajnjeg korisnika, cijena sadržaja odnosno prava i naknada prema dobavljačima, licenca za STB kao i sam STB koji HT daje na korištenje svojim korisnicima. Budući da je HT vlasnik parice te u stvari ne postoji trošak u slučaju propuštanja većih brzina potrebnih za IPTV, **ovaj dodatni naknadni trošak iznosi 40% cijene njegove maloprodajne cijena za MAXTV koji je daleko kompleksnija i skuplja usluga od samog ADSL-a.**

S obzirom da operatorima korisnicima ostaje puni trošak za prava i sadržaj koji plaćamo isto koliko i HT, proizlazi da samo plaćanjem cijene od 20,00 HRK za virtualni kanal IPTV (koji je nepostojeći trošak u slučaju HT-a) te cijene prava, imamo skuplju nabavnu cijenu za IPTV od maloprodajne cijene koju HT naplaćuje za svoj osnovni paket. Iz navedenog proizlazi da je maloprodajna cijena koju HT naplaćuje za uslugu MaxTV u stvari ispod nabavne cijene te koristi ekstra profit od telefonskog priključka i interneta koju naplaćuje korisniku.

5. Primjedbe u odnosu na postupak realizacije usluga iz standardne ponude

Imajući u vidu složenost procesa koji se odvijaju između operatora temeljem standardne ponude, a koji se na koncu odražavaju na kvalitetu usluge Operatora korisnika prema krajnjem korisniku, dalje u tekstu predlažemo i određene izmjene u pogledu postupaka realizacije usluga iz predmetne standardne ponude. Radi preglednosti referirati ćemo se na određene dijelove iste;

„ 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

(13) Ukoliko nakon aktivacije pojedinačnog ADSL pristupa Postojeći Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika, T-Com će pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni ADSL pristup u roku od 15 dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup. Ukoliko nakon aktivacije pojedinačnog ADSL pristupa Novi Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika, T-Com će pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni ADSL pristup u roku od 30 dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup.“

Predlažemo da se Operatoru korisniku omogući **traženje aktivacije na određeni datum** (što će biti sukladno i važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama) kao i da se omogući povratna informacija o predviđenim datumima za realizaciju od strane HT-a. Također, bilo bi poželjno kada bi HT u procesu realizacije zahtjeva za pojedinačni ADSL, uvrsto i statuse po uzoru na ULL (NOVI – u pripremi/prihvaćen, aktivan, odbijen) te da

izvješće o statusima kao i o predviđenom datumu realizacije stavi na web. U tom smislu predložimo sljedeće rokove za realizaciju od strane HT-a: 7 radnih dana za postojeće krajnje korisnike te 15 radnih dana za nove krajnje korisnike.

U odnosu na navedeno posebno ističemo kako bi s informacijom o predviđenom datumu realizacije Operator korisnik mogao kvalitetnije odraditi svoj dio procesa prema svom krajnjem korisniku, a (kao što je to slučaj kod ULL-a). Osim toga, u praksi su vrlo često slučajevi da krajnji korisnici prilikom potpisivanja ugovora često imaju zahtjeve da se aktivacija izvrši s određenim datumom (npr. aktivacija sa 1. u mjesecu zbog transparentnog obračuna, aktivacija sa određenim datumom zbog selidbe na drugu lokaciju i sl.).

Slijedom navedenog, uvrštavanje statusa i predviđenog datuma realizacije po uzoru na ULL bi uvelike olakšalo obradu ugovora te doprinijelo transparentnoj informaciji o statusu ugovora, a na osnovu koje bi Operator korisnik mogao točnije informirati krajnjeg korisnika, a i sam imati uvid u statuse i količinu te vrste ugovora.

„4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

(18) Ukoliko u trenutku podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup nije ispunjen bilo koji od uvjeta za pružanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, T-Com neće realizirati zaprimljeni Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup te će o istom izvijestiti Operatora korisnika.“

Ovdje bi samo htjeli predložiti da se naznači kanal komunikacije za povratnu informaciju o nerealizaciji zahtjeva Operatora korisnika.

„4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

(23) Operator korisnik može zatražiti promjenu brzine pojedinačnog širokopojasnog pristupa podnošenjem zahtjeva ovlaštenoj kontakt osobi T-Coma. Zahtjev se podnosi na obrascu T-Coma definiranom u Dodatku 2.B1 i B2 ove Standardne ponude.“

U odnosu na ovu odredbu ponavljamo primjedbu o potrebi definiranja kanala za slanje povratne informacije o roku i statusu realizacije zahtjeva.

„4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

(25) Operator korisnik ne može zatražiti preseljenje pojedinačnog ADSL pristupa u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma. U ovom slučaju preseljenje pojedinačnog ADSL pristupa se odvija zajedno s preseljenjem Osnovnog pristupa mreži putem usluge T-Coma koje može zatražiti Krajnji korisnik.“

U odnosu na ovu odredbu predlažemo da se transparentno naznači rok u kojem će se realizirati preseljenje osnovnog pristupa.

„4.2. Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge

(3) T-Com je ovlašten Operatoru korisniku odbiti aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i/ili obustaviti pružanje ove usluge u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika ukoliko u pogledu istog na dotičnoj lokaciji novi Operator korisnik podnese Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup korisnikom ili ukoliko Krajnji korisnik zatraži od T-Coma maloprodajnu uslugu uz izjavu Krajnjeg korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog pristupa s Operatorom korisnikom, postojećim davateljem usluga.“

U odnosu na ovu odredbu predlaže se da se ista izmjeni na sljedeći način:

„T-Com je ovlašten Operatoru korisniku odbiti aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i/ili obustaviti pružanje ove usluge u odnosu na pojedinog Krajnjeg korisnika ukoliko u pogledu istog na dotičnoj lokaciji novi Operator korisnik podnese Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup i **Izjavu Krajnjeg korisnika kojom on izričito potvrđuje raskid ugovora s postojećim Operatorom korisnikom** ili ukoliko Krajnji korisnik zatraži od T-Coma maloprodajnu uslugu uz izjavu Krajnjeg korisnika da raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog pristupa s Operatorom korisnikom, postojećim davateljem usluga.“

„4.3. Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge

- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za pristupne kapacitete ili Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup Operator korisnik ima dospjela dugovanja prema T-Comu za usluge koje su vezane uz predmet ove Standardne ponude;....“

Predlaže se izmjena na na način kako slijedi:

„- ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za pristupne kapacitete ili Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup Operator korisnik ima dospjela **i neosporena** dugovanja prema T-Comu za usluge koje su vezane uz predmet ove Standardne ponude;....“

Nastavno na odredbe standardne ponude pod točkom 8.6. Privremena obustava pružanja usluge

Standardna ponuda protivno važećim propisima, ne predviđa mogućnost privremenog isključenja na zahtjev. Privremeno isključenje na zahtjev sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga moraju omogućiti svi operatori krajnjim korisnicima slijedom čega je neopravdano zahtijevati plaćanje naknade HT-u od strane Operatora korisnika, kada je Operator korisnik privremeno obustavio pružanje usluge na zahtjev krajnjeg korisnika. U protivnom, jedini

način da Operatori korisnici izbjegnu takav trošak na veleprodajnoj razini jest da naplate ponovono uključenje na maloprodajnoj razini što bi pak išlo izravno na štetu krajnjem korisniku.

Slijedom svega naprijed iznesenog, razvidno je potreba za izmjenom standardne ponude u cilju potpunog ispunjenja regulatornih obveza određenih Odlukom Vijeća HAKOM-a i Analizom tržišta kao i poštivanja važećih zakonskih i podzakonskih propisa iz područja elektroničkih komunikacija.

OT-Optima Telekom d.d.