

Zagreb, 23. rujna 2013.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10110 ZAGREB

PREDMET: Javni poziv – izmjene Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih usluga dostavlja svoj komentar i očitovanje u okviru javnog poziva o izmjenama Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Vipnet želi pozdraviti novu praksu HAKOM-a, da omogući davanje komentara na prijedloge Standardnih ponuda HT-a u obliku s naglašenim evidentiranim promjenama, što olakšava komentiranje i praćenje predloženih promjena i osigurava efikasniju provedbu odredbi nakon njihovog stupanja na snagu.

Radi preglednosti i naglaska potrebe dodatne razrade predloženih izmjena regulacije, ovdje dajemo bitno skraćeni pregled ključnih primjedbi i komentara:

- A. Ističemo ključnu tržišnu potrebu osiguranja „one-stop-shop“ procedura migracije s usluge izdvojene lokalne petlje na usluge WLR i WLR+BSA, te pozdravljamo uvođenje istih;
- B. Smatramo da sve promjene u procedurama koje se opisno predlažu moraju prethodno biti implementirane u B2B sučelje da bi se mogle početi primjenjivati s 1.10.2013.g. S obzirom da nije realno očekivati promjene na B2B sučelju do tada, smatramo da se primjena novih procedura treba odgoditi do potpunog usklađivanja B2B sučelja svih operatora. Pri tome se promjene B2B trebaju dodatno koordinirati u pogledu rokova jer promjene treba ugovoriti sa svojim vanjskim izvođačima.
- C. Određene promjene u procedurama (npr. migracija sa ULL na druge veleprodajne usluge) propisane su unutar RUO-a, te je potrebno regulirati primjenu RUO na operatore koji ne koriste usluge iz RUO-a i nemaju odgovarajući ugovor, ali su zainteresirani za korištenje pojedinih odredbi iz RUO-a.
- D. Vipnet ostaje pri svojim komentarima koji su dostavljeni u okviru javnog poziva za prikupljanje prijedloga izmjene jedinstvene procedure koje smo dostavili 23.08.2013. (posebice skraćivanje rokova za razmjenu izjava, implementacije rokova realizacije za sve vrste zahtjeva, uvođenje jedinstvene naknade kod penalizacije nepravovremene realizacije, načina migracija između usluga kod aktivnih korisnika, i poštivanja procedure iz članka 8.5.1. st. 7. standardne ponude za veleprodajni širokopojasni pristup).
- E. Upućujemo da u predloženim postupcima migracije na WLR uz prijenos broja, operator koji će u konačnici pružati maloprodajnu uslugu korisniku nije i primatelj broja, te da takav proces prijenosa broja treba biti preciznije opisan radi izbjegavanja neželjene obveze korisnika da podnosi zahtjev za prijenos broja HT-u.

U nastavku dajemo pregled po pojedinim dijelovima prijedloga Standardnih ponuda.

1. RUO - STANDARDNA PONUDA HRVATSKOG TELEKOMA d.d. ZA USLUGU IZDVOJENOG PRISTUPA LOKALNOJ PETLJI

- I) **U okviru RUO-a neophodno je osigurati funkcionalnost odredbi o migraciji korisnika s ULL na WLR i WLR+BSA usluge, te na Naked BSA.**

Skrećemo pažnju na nelogičnosti u npr. odredbi članka 12.3 kada se u okviru WLR usluge aktivira novi broj, u vezi s prijenosom broja. Smatramo da se u tom slučaju nema potrebe za prijenosom broja ako se radi o aktivaciji novog broja, te tada u postupak nije uključena interakcija sa CABP (kao što takve odredbe nema u članku 12.5.)

Također nije jasna odredba da se jedinstveni zahtjev za aktivacijom WLR usluge smatra ujedno i prihvaćenom ponudom za aktivaciju WLR usluge, te da će T-Com slati potvrdu tehničkih mogućnosti novom operatoru, s datumom realizacije i novim telefonskim brojem, budući se time mijenja postojeći način i tijek komunikacije pri aktivaciji WLR usluge, a to nije predviđeno trenutnom specifikacijom B2B sučelja.

Vipnet se ne protivi promjeni načina aktivacije WLR usluge jer sadašnja procedura ima u sebi korak davanja ponude koja se automatizmom prihvaća, jer nema mogućnosti „pregovaranja“ o sadržaju ponude i kao takav je taj korak nepotreban. Koliko možemo iščitati, promjena procedure obrade WLR zahtjeva, odgovarala bi sadašnjem tijeku B2B koraka za BSA uslugu ali činjenica je da isto nije popraćeno promjenama B2B specifikacije i neće moći biti podržano od 1.10.2013.g., a radi se o većem zahvatu na B2B sučelju i ostalim sustavima operatora koji su vezani na B2B.

U pogledu naknade za migraciju ULL na WLR uslugu, u tablici 13.1.5 definirana je cijena 87,15kn. Smatramo da je potrebno pojasniti da li je u taj iznos uključena i naknada za aktivaciju CPS usluge ili se ona plaća posebno.

Također skrećemo pažnju da su za realizaciju WLR usluge definirani novi rokovi od 15 radnih dana, te operatori moraju prilagoditi svoje sustave da bi se praćenje eventualne nepravovremene realizacije zahtjeva moglo ispravno evidentirati.

Također skrećemo pažnju da je u postupcima migracije gdje je potreban prijenos broja, nedovoljno jasno definirano kako će se podnositi zahtjev za prijenos broja budući da operator kod kojeg korisnik prelazi radi aktivacije WLR-a, nije i primatelj broja. U provedbi procedure nužno je izbjeći da se zahtjev za prijenos broja HT-u podnosi izravno od strane krajnjeg korisnika, a kao rješenje vidimo dvije opcije;

- i) da operator kojem će HT aktivirati WLR uslugu proslijedi u HT, kao primatelju broja, djelomično ispunjen obrazac zahtjeva za prijenos broja koji sadrži nužne informacije (npr. potpis korisnika i vremenske okvire), kako bi HT otvoriti zahtjev za prijenos broja u CABP-a, ili
- ii) da se obrazac za prijenos broja uopće ne upotrebljava, već da se za otvaranje zahtjeva u CABP-u, od strane HT-a iskoristi podatak sa jedinstvene izjave koja bi stoga trebala biti dopunjena oznakom da je krajnji korisnik dao suglasnost na prijenos broja u HT.

Smatramo da je u standardnim ponudama, odluci vezano za jedinstvenu proceduru ili u pravilniku o prenosivosti boja, potrebno jasno odrediti kakva će se procedura koristiti kada operator koji će u konačnici pružati maloprodajne usluge krajnjem korisniku ujedno nije operator primatelj broja u postupku prenosivosti broja.

II) U postupcima migracije uvedena je razlika u vremenu u kojem korisnik može biti bez usluge

Kada se radi o prijenosu broja, vrijeme u kojem korisnik može biti bez usluge ograničeno je na najviše 3 sata, a kada se aktivacija ne povezuje sa prijenosom broja, vrijeme je 8 sati.

Sa strane Vipneta ne nalazimo opravdane razloge za produženje vremenskog okvira na 8 sati, te smatramo da se u svim slučajevima treba primjenjivati standardni okvir od najviše 3 sata.

2. BSA - STANDARDNA PONUDA HRVATSKOG TELEKOMA d.d. ZA USLUGU VELEPRODAJNOG ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA

Uz već iznesene zahtjeve koje smo detaljno obrazložili u prethodnim javnim raspravama i javnim pozivima, u nastavku dajemo osvrt na predložene izmjene standardne ponude.

I) Članci 4.1-20/21/22 vezano za novi datum realizacije

Smatramo potrebnim navesti da će HT putem B2B sučelja dostaviti podatak o datumu realizacije na način da navede konkretan datum u dd.mm.yyyy formatu. Naime, u zadnjoj specifikaciji promjena B2B sučelja, HT je naveo da uvodi novi parametar „odtmtr“ s pojašnjenjem da se isti odnosi na „Opis predviđenog datuma realizacije“. Vipnet pozdravlja davanje pojašnjenja o promjeni datuma realizacije, ali istovremeno je nužno dostaviti egzaktni podatak kada će se desiti realizacija zahtjeva. Dostupnost podatka o datumima realizacije je ključna i za obračun naknada za nepravovremenu realizaciju, te se stoga mora odgoditi obaveza mjesečnog evidentiranja i obračuna kašnjenja dok svi podaci ne budu dostupni na B2B sučelju.

II) Odredbom 4.1. st 22. predviđena je primjena dnevnih kvota zahtjeva

U prvom redu Vipnet želi naglasiti da smatramo kako primjena dnevnih kvota neće doprinijeti poboljšanju efikasnosti i tečnosti procedura, već naprotiv, unijeti će dodatne probleme u praćenje i realizaciju zahtjeva, s izravnim neželjenom posljedicom za same krajnje korisnike.

Nadalje, upućujemo na problem da još uvijek nisu usuglašene kvote koje bi se trebale primjenjivati, a s obzirom na to da bi se iste trebale početi primjenjivati 1.10.2013. a da nisu implementirani preduvjeti za to u B2B sučelju (HT je specifikaciju promjena na B2B sučelju dostavio tek 9.9.2013.g.) smatramo da se primjena dnevnih kvota mora odgoditi.

U svakom slučaju smatramo neopravdanim da se početak primjene kvota računa s obzirom na prosječan broj zahtjeva u ljetnom periodu kada je takvih zahtjeva najmanje, te predlažemo da se inicijalno za izračun kvote uzima razdoblje s najvećim brojem zahtjeva u tri uzastopna mjeseca.

III) Migracija ULL na BSA članak 12.1. stavak 4.b)

Smatramo da u predloženom tekstu treba pojasniti da se ovaj postupak primjenjuje kada krajnji korisnik isključivo želi koristiti Halo uslugu HT-a, a ADSL uslugu preko operatora korisnika, te tada krajnji korisnik mora podnijeti zahtjev za Halo uslugu HT-u, tj. zahtjev za prijenos broja.

U odredbi je nejasna obveza Operatora korisnika (ako se misli na novog operatora korisnika koji će korisniku osigurati ADSL uslugu) da sudjeluje u osiguravanju minimalnog prekida u uslugama jer taj operator korisnik neće imati informacije o statusu realizacije Halo usluge.

Također aktivacija ADSL usluge ovisi o aktivnosti krajnjeg korisnika koji bi po uključenju Halo usluge trebao obavijestiti novog operatora o realizaciji kako bi se mogao podnijeti zahtjev za aktivaciju širokopojsnog pristupa. U takvom scenariju, uloga novog operatora korisnika u migraciji svodi se na podnošenje zahtjeva za postojećeg HT korisnika, te je sama migracija u kojoj korisnik očekuje od novog operatora poduzimanje mjera oko prelaska korisnika, a zapravo izvodi aktivnosti samostalno, upitna.

Svakako bi bilo pogodnije za sve strane da novi operator korisnik može inicirati postupak realizacije Halo usluge u ime krajnjeg korisnika, kao što je predviđeno u procesima migracije sa ULL na WLR ili WLR+BSA uslugu, gdje krajnji korisnik ne treba samostalno podnositi zahtjev HT-u.

IV) Migracija između točaka pristupa članak 12.4.

Smatramo da je neopravdano da operator korisnik dostavlja podatak o identifikatorima usluga aktivnih korisnika, budući da jedino HT može znati točan podatak o aktivnim korisnicima jer kontrolira status korisnika, a s obzirom da korisnici mogu biti u pred nastupom isključenja ili deaktivacije koje provodi HT.

- V) **Upućujemo da u B2B sučelju još uvijek nisu dostupni podaci o Područjima Tipa 1 i Tipa 2 te KPI podaci, odnosno Vipnet još nije zaprimio specifikacije B2B sučelja od HT-a u kojima je predviđena dostupnost tih podataka.**

3. ZAHTJEVI KOJE SMO VEĆ ISTAKNULI U PRETHODNIM POSTUPCIMA

- **Skraćivanje rokova obrade jedinstvenih izvjava korisnika**

Iako naglašavamo potrebu za sveobuhvatnom primjenom principa u proceduri prijenosa broja na ostale veleprodajne procedure, gdje postoji istovjetna odgoda u iznosu 10 radnih dana u slučaju postojanja ugovorne obveze, smatramo da činjenica da se postupak odobravanja izjave odvija prije podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge, a ne paralelno s podnošenjem zahtjeva kao kod prijenosa broja, otvara pitanje roka obrade jedinstvene izjave kod veleprodajnih zahtjeva. Smatramo da je nerazmjerno da se za veleprodajne usluge koristi postupak u dva koraka (za razliku od promjene operatora u pokretnoj mreži uz prijenos broja gdje su naknade za raskid ugovora u pravilu više nego u nepokretnoj mreži a zahtjev i gdje se ne primjenjuje pravilo prethodnog odobravanja izjave), te da se informiranje korisnika o iznosu naknade za prijevremeni raskid ugovora i dobivanje povratne informacije može svakako obaviti u roku kraćem od 10 radnih dana. Naš je prijedlog da se rok obrade izjave skрати na 2+3 radna dana, a pozdravljamo bilo kakvo skraćenje tog roka.

Vipnet također predlaže napuštanje procedure prethodne dostave izjave i povrat na proceduru dostavljanja izjave paralelno s podnošenjem zahtjeva.

- Definiranje preciznih rokova realizacije za sve vrste zahtjeva operatora korisnika (promjene na aktivnim uslugama, aktivacije i deaktivacije PVC-ova, zahtjevi za privremena isključenje i uključenja, migracije na BSA/NBSA), te primjena mogućnosti penalizacije za nepravovremenu realizaciju,
- Prestanak prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva u papirnoj formi uz zahtjev podnesen kroz B2B sučelje,
- Definiranje načina na koji se podnose zahtjevi za promjenu (aktivaciju ili deaktivaciju) usluga kod postojećih korisnika,

Vipnet predlaže da se uz navođenje postojećeg ID usluge i uz zahtjev za aktivaciju usluge (DSLTA ili NBSA) popis usluga koji je naveden u zahtjevu treba tretirati kao konačno stanje koje HT treba realizirati kod krajnjeg korisnika.

- **Procedura opisana u članku 8.5.1. stavak 7.,**

Upućujemo da se procedura opisana u članku 8.5.1. stavak 7. („...pristupiti otklanjanju smetnje savjetovanjem Operatora korisnika putem telefona, ili odlaskom na lokaciju Operatora korisnika ukoliko je potrebno“) u praksi ne provodi, te molimo da se HT obveže na dostavu službenog telefonskog kontakta putem kojeg bi se osiguralo poštivanje propisane procedure rješavanja smetnji.

- Uvođenje rokova za prethodnu najavu i realizaciju promjena na B2B sučelju,
- Promjene na B2B sučelju, uvođenje „storno“ funkcije za povlačenje podnesenog zahtjeva i omogućavanje jedinstvenog načina realizacije privremenog isključenje i uključenja korisnika,
- Povećanje iznosa naknade koja se koristi za obračun naknade za nepravovremenu realizaciju na 100kn.

Završni komentar Vipneta je da smatramo korisnim pokrenuti inicijativu i pripremu za integraciju svih procedura za promjenu operatora, odnosno prijenosa broja i veleprodajnih procedura, putem zajedničkog centraliziranog sustava, koji će u najvećoj mjeri biti baziran na postojećim procedurama za prijenos broja i centralnoj bazi podataka. Time bi se optimizirao način na koji korisnik mijenja operatora, skratili rokovi i uspostavila jednoznačna pravila, koja bi po našem mišljenju pogodovala i operatorima i krajnjim korisnicima.

S obzirom da ova tema ima izuzetno značajan utjecaj na poslovanje operatora i izravan utjecaj na tržišnu utakmicu, nadamo se da će HAKOM uvažiti naše komentare u interesu korisnika usluga i tržišta elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.