

**Zagreb, 21.11.2011.**

**Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije**

**Jurišićeva 13**

**HR-10 000 ZAGREB**

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) da otvori javnu raspravu vezano za prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda).

Vipnet daje punu podršku predloženim izmjenama Standardne ponude, uz sljedeće komentare i dodatne prijedloge za poboljšanje kvalitete predmetne veleprodajne ponude.

**Posebice izražavamo potpunu podršku svim prijedlozima izmjena i dopuna teksta Standardne ponude koje se odnose na regulaciju pristupa putem FTTH tehnologije, s obzirom da su unutar istih uvaženi naši zahtjevi iz prethodne javne rasprave.**

---

**Konkretni komentari vezano za pojedine prijedloge HAKOM-a:**

#### **1. Točka 1.22 – zadržavanje usluge putem T-Coma kako bi se spriječio prekid u uslugama**

Uz predloženi tekst smatramo potrebnim osigurati tumačenje istog na način da T-Com u zadanom vremenskom periodu (5 radnih dana), također nije ovlašten krajnjem korisniku ukinuti korisnički račun za pristup internetu ukoliko je krajnji korisnik na izjavi iz Dodatka 7. Standardne ponude označio da želi raskid svih svojih korisničkih računa.

Predlažemo da se u tom pogledu, na kraju zadnje rečenice doda tekst „na način da postojeći korisnički račun(i) u navedenom periodu ostaju aktivni.“

## **2. Točka 1.24 – podnošenje zahtjeva u pogledu postojećeg korisnika kod operatora korisnika**

U navedenoj točki potrebno je pojasniti da li se zahtjev može podnositi i za korisnike koji ostvaruju usluge putem izdvojene lokalne petlje (ULL) i ostale pristupne tehnologije, budući da postojeća odredba pokriva samo situaciju kada krajnji korisnik koristi uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kod drugog operatora korisnika, te po potrebi dopuniti tekst.

Ukoliko je podnošenje zahtjeva i za ULL korisnika dozvoljeno, potrebno je putem Izjave iz Dodatka 7. odrediti koji ugovori kod postojećeg operatora korisnika se raskidaju (ili se moraju raskinuti, ili se mogu zadržati), (npr. korisnik može imati na ULL-u samostalni telefonski priključak, telefonski priključak + širokopojasna usluga i sl.), odnosno potrebno je urediti vlasništvo nad pretplatničkim brojem (ukoliko novi operator korisnik nudi uslugu putem VoIP PVC-a broj se prenosi u mrežu tog operatora koji podnosi zahtjev za prijenos broja, odnosno ako nudi CPS+WLR uslugu, broj se prenosi u mrežu T-Coma što je potrebno urediti na poseban način jer takav postupak prijenos broja trenutno nije predviđen).

## **3. Točka 1.37 – preprodaja pojedinačnog pristupa**

**Predlažemo da se na istovjetan način jasno odredi i mogućnost preprodaje pojedinačnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa temeljem bakrene parice.**

## **4. Točka 1.49 – kontaktiranje T-Coma i operatora korisnika**

**Predlažemo da se zbog pozivanja na članak 8.5. stavak (2), isti dopuni u smislu da i T-Com mora odrediti kontakt osobu, a obje strane moraju odrediti i razmijeniti brojeve telefona za kontakt.**

## **5. Točka 1.52 - Izjava o raskidu ugovora**

Predlažemo da se **izjave iz Dodatka 7A i 7B spoje u jedinstvenu izjavu**. Time bi se pojednostavila procedura i smanjio broj dokumenata u korištenju.

Također predlažemo da se na izjavi u okviru predviđenih mogućnost korisnika o raspolaganju s postojećim korisničkim računima predvidi i opcija da korisnik može zadržati sve postojeće korisničke račune. Time bi se izbjegla potreba da u inicijalnom kontaktu s krajnjim korisnikom u slučaju zadržavanja korisničkog računa, korisnik mora imati točnu informaciju o nazivu svojeg računa kojeg želi zadržati.

## Ostali prijedlozi:

Pozivamo HAKOM da u postupku promjene Standardne ponude razmotri i sljedeća pitanja koja su po mišljenju Vipneta vrlo važna za odnos operatora korisnika i krajnjeg korisnika, a koja bitno utječu na uspjeh usluge najma korisničke linije na tržištu:

### 1. Pristup za Internet uslugu na Ethernet razini

Smatramo kao je potrebno u Standardnu ponudu uvrstiti uvjete i cijene za uslugu pristupa internetu na Ethernet razini, kako bi operatori korisnici mogli planirati poslovne slučajeve i za takvu vrstu pristupa, a Vipnet je sukladno odredbama dokumenta analize tržišta već podnio odgovarajući zahtjev u tom smislu. Budući da se za VoIP i IPTV PVC-ove pristup također ostvaruje na Ethernet razini smatramo logičnim i opravdanim da se za sve tri usluge pristup može ostvariti na istoj razini T-Com mreže.

Istovremeno želimo naglasiti kao je za potpuni uspjeh operatora korisnika na tržištu potrebno:

- **dodatno unaprijediti, integrirati i uskladiti sve veleprodajne procese (veleprodajni širokopolasni pristup, prijenos broja, najam korisničke linije, predodabir operatora);**
- **bitno smanjiti broj različitih izvjava i obrazaca, integrirati u jedan veleprodajni zahtjev;**
- **hitno osigurati komunikaciju i davanje informacija putem B2B sučelja;**
- **poboljšati podršku koju operatoru korisniku pruža T-Com u smislu rješavanja prigovora i smetnji;**
- **pojednostaviti prodajne procedure prema krajnjim korisnicima i smanjiti količinu dokumentacije koja je potrebna za sklapanje ugovora.**

### 2. Funkcioniranje B2B sučelja

Smatramo potrebnim napomenuti da je **osiguravanje pune funkcionalnosti B2B sučelja važan preduvjet za uspješno ugovaranje i podršku veleprodajnim uslugama, odnosno za uspješno provođenje maloprodajnih procesa prema krajnjem korisniku.** Također, važna je pravovremena i potpuna razmjena svih potrebnih dodatnih informacija u razumnim vremenskim okvirima, što je prema našem mišljenju moguće osigurati putem B2B sučelja.

Kako u danom trenutku **još uvijek nije precizno određeno kada će se zahtjevi za usluge veleprodajnog širokopolasnog pristupa moći administrirati putem B2B sučelja,** molimo HAKOM da još jednom naglasi obvezu T-Coma da u najkraćem mogućem roku osigura punu funkcionalnost B2B sučelja.

### 3. Mogućnost jedinstvenog obrasca zahtjeva iz dodataka 2.B2 i 2.B2

S obzirom da su obrasci zahtjeva u velikom dijelu jednaki, **predlažemo da se razmotri opcija jedinstvenog obrasca.**

Smatramo da bi se isto moglo osigurati minimalnim promjenama na obrascu na kojem bi se jednostavnim odabirom naznačilo da li se radi o veleprodajnoj usluzi uz osnovni priključak na strani T-Coma ili na strani operatora korisnika, i dodatno ukoliko je potrebno označilo ako neke opcije usluga nisu dostupne za pojedini izbor (npr. trenutno FTTH nije moguć ako je Osnovni pristup preko mreže Operatora korisnika).

#### **4. Mogućnost FTTH bez osnovnog pristupa na strani T-Coma i pojam „Osnovni priključak“**

Molimo da se dodatno objasni i analizira ograničenje koje je dano u članku 1.1. stavak (2):

„Operator korisnik može koristiti veleprodajni širokopolasni pristup temeljen na ADSL odnosno FTTH tehnologiji za Krajnje korisnike koji Osnovni pristup mreži ostvaruju putem usluge T-Coma, odnosno temeljem ADSL tehnologije za Krajnje korisnike koji Osnovni pristup mreži ostvaruju putem usluge Operatora korisnika.“, s obzirom na pojam Osnovni pristup mreži koji može upućivati na postojanje priključka kod operatora korisnika putem izdvojene lokalne petlje.

Prema našem razumijevanju pojam osnovni pristup se odnosi na POTS/ISDN priključak koji se nalazi u mreži T-Coma, odnosno da je usluga širokopolasnog pristupa moguća uz takav priključak, ili bez tog priključka, u kojem slučaju to nazivamo samostalni - „Naked“ ADSL. Ukoliko je naše razumijevanje pogrešno ili nepotpuno shvaćanje molimo da se isto pojasni u Standardnoj ponudi.

U kontekstu FTTH tehnologije nije sasvim jasno da li se radi o istome kao i u slučaju ADSL-a, tj. da FTTH veleprodajni širokopolasni pristup neće biti moguć bez POTS/ISDN priključka, pa ako je tomu tako, molimo da se pojasne razlozi za takvo ograničenje, koje je po našem mišljenju nepotrebno.

#### **5. Samostalni (Naked) ADSL**

Razumijevanje Vipneta je da operator korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za samostalnu ADSL uslugu za novog korisnika, odnosno za korisnika koji nema uspostavljen priključak u mreži T-Coma, što nam je potvrđeno i izravnim kontaktom s T-Comom.

Pri tome će T-Com zaprimiti zahtjev i utvrditi postojanje tehničke mogućnosti za uspostavljanje samostalnog ADSL priključka, te ukoliko je moguće realizirati zahtjev i aktivirati (samostalnu) veleprodajnu uslugu.

Sukladno navedenom razumijevanju smatramo da bi se trebala ponovno razmotriti odluka nadzornika elektroničkih komunikacija od 19. srpnja 2011.g., točka 2b., kojom se određuje brisanje određenih usluga iz Standardne ponude za veleprodajni širokopolasni pristup, a posebno usluga koje operatoru korisniku omogućuju da T-Comu uputi zahtjev za privremeno isključenje/uključenje pojedinog priključka.

Naime, moguće je da se pojavi situacija u kojoj je potrebno uspostaviti privremeno isključenje (na zahtjev korisnika ili eventualno zbog povrede ugovornih obveza), tj. onemogućiti korisniku mogućnost uporabe usluge, te po nestanku razloga za isto ponovo aktivirati uslugu.

Budući da operator korisnik može onemogućiti korištenje usluga samo putem vlastite mreže (korisnik i dalje može putem drugog korisničkog računa i postojeće korisničke opreme koristiti Internet uslugu putem mreže drugog operatora), smatramo da je potrebno deaktivaciju odnosno aktivaciju provoditi na razini priključka, što mora odrađivati T-Com. Stoga bi odgovarajuće usluge trebala biti uvrštene u Standardnu ponudu (aktivacija privremenog isključenja na zahtjev operatora korisnika, deaktivacija privremenog isključenja na zahtjev operatora korisnika, i to za sve samostalne veleprodajne usluge, samostalni ADSL ili samostalni virtualni kanal).

Uz navedeno je potrebno odrediti da T-Com u razdoblju trajanja privremenog isključenja nije ovlašten operatoru korisniku naplaćivati veleprodajne mjesečne naknade u odnosu na usluge koje su privremeno isključene.

## 6. Prijelaz sa Naked Bitstream (NBSA) na Bitstream (BSA)

Predlažemo da se Standardnom ponudom osigura i mogućnost da postojećeg korisnika samostalnog ADSL-a, u slučaju da isti ugovori uslugu za telefonski priključak POTS s T-Comom, operator korisnik može migrirati na veleprodajni širokopojasni pristup pri čemu Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma.

U tu svrhu potrebno bi bilo promijeniti obrazac 2. C2 (kojim je već omogućen prijelaz sa BSA u NBSA), na način da se u naslovu, iza riječi „Operatora korisnika“ dodaju riječi „, ili obrnuto“. Daljnja izmjena nije potrebna, jer će Operator korisnik i T-Com iz podatka „ID veleprodajnog ADSL pristupa“, znati status konkretnog korisnika, odnosno da li se migracija vrši na slučaj osnovnog pristupa putem mreže T-Coma (BSA) ili osnovni pristup putem mreže Operatora korisnika (NBSA).

## 7. Povezani zahtjevi WLR i BSA

Budući je Vipnet korisnik veleprodajnih usluga širokopojasnog pristupa i najma korisničke linije, **želimo istaknuti problem koji se pojavio u praksi zbog nemogućnosti povezivanja, odnosno sinkroniziranja zahtjeva za WLR i Bitstream** (slično kao što je ranije problem predstavljala neusklađenost u obradi zahtjeva za prijenos broja i zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup).

Naime, u ponudi Vipneta postoji paket povezani usluge fiksne telefonije i širokopojasnog pristupa internetu koje se realiziraju putem veleprodajnih usluga T-Coma (CPS/WLR i BSA), te se u tom smislu T-Com dostavlja dva odvojena zahtjeva za njihovu realizaciju.

**Kako se zahtjevi obrađuju odvojeno, dešava se slučaj da se od zatražene dvije veleprodajne usluge realizira samo jedna, na primjer zahtjev za Bitstream se aktivira a zahtjev za WLR se odbije. Tada imamo slučaj da prema krajnjem korisniku Vipnet nije u mogućnosti realizirati zatraženu uslugu i još k tome, mora se naknadno na veleprodajnoj razini raskidati već realizirana bitstream usluga** (napominjemo da za širokopojasni pristup trenutna procedura ne predviđa prihvaćanje zahtjeva kao što je slučaj za WLR, nego se realizacija vrši jednostrano u zadanom roku).

U smislu rješavanja ovakvih problema, **predlažemo da se u najmanju ruku osigura povezivanje zahtjeva za širokopojasni pristup i zahtjeva za uslugu najma korisničke linije, na način da se na zahtjevu za širokopojasnu uslugu omogući oznaka da je zahtjev povezan sa zahtjevom za WLR, kako bi se osiguralo da T-Com iste obrađuje zavisno, tj. da se u slučaju odbijanja jednog zahtjeva, ne obrađuje ni drugi.**

U tom smislu potrebno je napomenuti i činjenicu da **svaki veleprodajni zahtjev u pravilu ima različito vrijeme obrade**, što također znatno komplicira administrativni proces, a što bi se po našem mišljenju moglo riješiti na način da se uvede jedinstveni veleprodajni obrazac za sve usluge putem kojeg bi bilo na razini pojedinog krajnjeg korisnika razvidno koje su sve usluge zatražene, što bi pomoglo u transparentnosti cijelog procesa, smanjilo bi potrebe za eskalacijama i dodatnim administriranjem.

## 8. Usporedba veleprodajnih administrativnih procedura

U nastavku dajemo skraćeni prikaz trenutno važećih administrativnih procedura (procedura za veleprodajni širokopojasni pristup trenutno u postupku izmjene, i bez procedure za izdvajanje lokalne petlje), iz kojeg je razvidna znatna razina neusklađenosti koja može predstavljati poteškoće u realizaciji usluge i komunikaciji prema krajnjem korisniku.

Potrebno je imati na umu da je na razini pojedinog korisnika (posebno poslovnih korisnika) moguće istovremeno zatražiti više veleprodajnih usluga.

Usluga	Rok realizacije	Odustajanje korisnika	Potvrda prihvatanja ponude	Odgoda operatora korisnika	Najava mogućnosti realizacije	Dogovoreni dan realizacije	Sinkronizirano sa zahtjevom
<i>Prijenos broja</i>	5 radnih dana (fiksna)	Ne	Ne	Da	Da	Da	Bitstream
<i>CPS</i>	5 radnih dana	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	WLR
<i>WLR</i>	3 dana	Da	Da	Ne	Ne	Ne	CPS
<i>Bitstream (postojeći korisnik)</i>	15 dana	Ne	Ne	Ne	Da	Ne	Prijenos broja

Nadamo se da će ovaj naš komentar znatno pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, te se ujedno zahvaljujemo i za uvažavanje naših prijedloga izmjena ove Standardne ponude iz prethodne javne rasprave.

Srdačan pozdrav,  
VIPnet d.o.o.