

Komentari Hrvatskog Telekom d.d. u okviru javne rasprave o prijedlogu Odluke o izmjeni Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

- Zagreb, 9. listopada 2012. godine -

I. Uvodno

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 24. rujna 2012. godine u vezi prijedloga Oluke HAKOM-a (dalje u tekstu: Prijedlog odluke) o dopuni Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda za BSA) radi usklađenja s odredbom članka 23. Pravilnika o prenosivosti broja („Narodne novine“ br. 100/2012, dalje u tekstu: Pravilnik), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje komentare na objavljeni tekst Prijedloga odluke.

II. Komentar na točku I. dispozitiva Prijedloga odluke

Predmetnom točkom dispozitiva Prijedloga odluke HAKOM nalaže HT-u dopuniti članak 8.2.1. Standardne ponude za BSA na način da se u slučajevima kada je HT davatelj usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a nije istovremeno i davatelj broja u postupku prijenosa broja koji je podnesen od strane krajnjeg korisnika zajedno sa zahtjevom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, osim već propisanih naknada za zakašnjenje u realizaciji pojedinačnih zahtjeva, HT obveže isplatiti operatoru korisniku Standardne ponude za BSA, koji je ujedno i primatelj broja u postupku prijenosa broja, naknadu koju je operator korisnik isplatio krajnjem korisniku temeljem Pravilnika, ukoliko je do nepravovremenog prijenosa broja došlo zbog nepravovremene realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

HAKOM ističe kako nametanje takve obveze HT-u smatra opravdanim, jer bi se na taj način osiguralo da primatelj broj broja, koji je istovremeno i korisnik Standardne ponude za BSA, ne snosi trošak za koji nije odgovoran, već da taj trošak snosi HT u slučajevima kada nije aktivirao uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u zadanim rokovima.

S obzirom da u predmetnom slučaju, kada je HT davatelj usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a nije istovremeno i davatelj broja, HT nije uključen u proces prijenosa broja između dva operatora i nema informaciju o pokretanju niti tijeku istog procesa, HT nije u mogućnosti uskladiti realizaciju pojedinog veleprodajnog zahtjeva s realizacijom usluge prijenosa broja. Naime, postupak prijenosa broja se odvija isključivo između primatelja i davatelja broja u svakom konkretnom slučaju te HT nema o navedenom postupku nikakvu informaciju pa zato niti ne može uskladiti realizaciju veleprodajne usluge s postupkom prijenosa broja, a koji se istovremeno provodi bez da je HT o istom obaviješten. Stoga je HT mišljenja da bi se predmetna obveza isplate naknade operatoru korisniku standardne ponude, koji je istovremeno i primatelj broja u postupku prijenosa broja, trebala uvjetovati dodatnom obvezom operatora primatelja da HT u trenutku podnošenja zahtjeva za veleprodajnom uslugom istovremeno, pisanim putem, obavijesti o datumu primitka zahtjeva za prijenos od krajnjeg korisnika i datumu realizacije prijenosa broja. Jedino na taj način će HT, u situaciji kada je isti davatelj usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a nije istovremeno i davatelj broja, biti u mogućnosti uskladiti realizaciju veleprodajne usluge s postupkom prijenosa broja.

Hrvatski Telekom d.d.
Adresa Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
Kontakti telefon: +385 1 491-1000; faks: +385 1 491-1011;
Internet: www.t.ht.hr, www.hrvatskitelekom.hr
2360000-1101310875 (Zagrebačka banka d.d. Zagreb); OIB: 81793146560

Poslovna banka
Nadzorni odbor
Uprava
Registar trgovačkih
društava
M. Klein - predsjednik
I. Mudrić – predsjednik, N. Hentges, dr. sc. D. Dogan, B. Poldrugač, I. Jolić Šimović
Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256;
temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.888.535;
nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Stoga, HT predlaže dopuniti dispozitiv točke I. Prijedloga odluke slijedećom rečenicom:

„Operator korisnik, koji je istovremeno i primatelj broja u postupku prijenosa broja, nema pravo na isplatu naknade koju je Operator korisnik isplatio krajnjem korisniku temeljem Pravilnika o prenosivosti broja, ukoliko Operator korisnik nije u trenutku podnošenja zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa T-Com pisanim putem obavijestio o datumu primitka zahtjeva za prijenos broja od krajnjeg korisnika i datumu realizacije prijenosa broja.“

III. Prijedlozi dodatnih izmjena Standardne ponude za BSA

Kao što je HT već iznio u okviru javne rasprave o prijedlogu odluke HAKOM-a kojom se mijenja Standardna ponuda za BSA, a koja je trajala od 4. lipnja do 25. srpnja 2012. godine te u svom Zahtjevu za pokretanje izmjene Standardne ponude za BSA od 30. kolovoza 2012. godine, predmetnom standardnom ponudom regulirani su rokovi za prihvaćanje i realizaciju zahtjeva operatora za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i ujedno su predviđene naknade za slučaj zakašnjenja HT-a s realizacijom pojedinačnih zahtjeva. Pritom je postojeći koncept standardne ponude takav da je HT u obvezi u propisanim rokovima realizirati svaki zaprimljeni zahtjev. Naime, HT je obavezan u strogim i kratkim rokovima realizirati sve zahtjeve koje zaprimi, neovisno o mjesečnoj količini zahtjeva i neovisno o tome je li u određenom mjesecu došlo do povećanja broja zahtjeva za konkretnu veleprodajnu uslugu. HT je ujedno obavezan operatorima isplatiti predviđene naknade za svaki dan zakašnjenja pojedinog zahtjeva, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo i bez da HT ima mogućnost predvidjeti količine zahtjeva koje će zaprimiti od pojedinih operatora.

Predmetnim Prijedlogom odluke HT-u se, osim već propisanih naknada za zakašnjenje u realizaciji pojedinačnih zahtjeva, nameću dodatne naknade zbog kašnjenja s realizacijom pojedinog zahtjeva, također, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo i bez da HT ima mogućnost predvidjeti količine zahtjeva koje će zaprimiti od pojedinih operatora.

Naime, u ovome trenutku HT nema mogućnosti efikasno planirati svoje veleprodajne resurse budući da operatori ili (i) nemaju obvezu dostave planova ili (ii) tamo gdje ovu obvezu imaju, operatori po istoj ne postupaju. Na ovaj način HT je obvezi realizirati 100% zaprimljenih zahtjeva u kratkim propisanim rokovima te snositi naknade za kašnjenje u realizaciji makar i jednog zakašnjelog zahtjeva, a neovisno o broju zahtjeva koji je konkretan operator dostavio u predmetnom periodu. Ovakav regulatorni režim onemogućuje HT-u učinkovito planiranje svojih resursa te u tom smislu minimiziranje rizika kašnjenja u realizaciji veleprodajnih zahtjeva, budući da HT ne može predvidjeti obujam očekivanog posla. S obzirom da se svaki zahtjev operatora za veleprodajnom uslugom odnosi na korisnike koji su priključeni na HT-ovu mrežu, HT na ovaj način biva onemogućen efikasno angažirati svoje tehničke i IT resurse.

Ovakva regulacija procesa obrade zahtjeva za veleprodajnim uslugama ukazuje se kao otegotna za HT, budući da ista nije razmjerna i opravdana s obzirom na cilj koji se istom želi postići, a kako je propisano člankom 56. stavak 3. ZEK-a. Naime, nedvojbeno je cilj predmetnog procesa osigurati pravovremeno izvršenje regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, međutim, isti bi se trebao temeljiti na načelu ekonomičnosti i razumnim mogućnostima *incumbent* operatora, te bi isti nužno morao uzimati u obzir odstupanja od procedure koja su neizbježna kod značajnih količina zahtjeva u obradi.

Postojeći uvjeti u standardnim ponudama definirani su u vrijeme početnog uvođenja pojedinih veleprodajnih usluga, dok se okruženje u međuvremenu promijenilo na način da je utjecalo na kompleksnost procesa i omogućilo različite kombinacije veleprodajnih usluga. S obzirom na količine zahtjeva koje HT zaprima od strane operatora na mjesečnoj razini, nije moguće u potpunosti izbjeći

povremena kašnjenja na pojedinačnoj osnovi, kako zbog neizbježnih grešaka u automatiziranim sustavima preko kojih se zahtjevi obrađuju, tako i zbog mogućih komplikacija u procesima obrade pojedinačnih zahtjeva. Navedeno je nužna posljedica velikog broja zahtjeva koji trebaju biti obrađeni u kratkim rokovima.

Skrećemo pažnju da je proces obrade i realizacije pojedinih veleprodajnih zahtjeva složen proces koji se u osnovi sastoji od dvije faze – verifikacije zahtjeva i realizacije usluge. Svaka od ovih faza u načelu ima propisan poseban rok i svaka se, ovisno o veleprodajnoj usluzi, sastoji od procesa koji su podržani kroz različite tehničke, prodajne i druge IT sustave i aplikacije. Navedeno nužno znači kompleksne procese, koji su djelomično automatizirani, a djelomično podložni ljudskom radu, pa time i faktoru ljudske greške, a što zajedno otvara mogućnost povremenih odstupanja odnosno kašnjenja. Različite kombinacije veleprodajnih usluga (npr. usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji + usluga prijenosa broja, usluga veleprodajnog širokopojsnog pristupa + usluga najma korisničke linije itd.) kao i sve šire korištenje paketa vezanih usluga (eng. *bundle*) od strane krajnjih korisnika, dodatno kompliciraju već postojeće procese. Naime, a kao što je HT već u više navrata komunicirao HAKOM-u, nužnost razdvajanja pojedinih usluga iz *bundle*-a u svrhu omogućavanja realizacije veleprodajne usluge proces pružanja veleprodajnih usluga čini još kompleksnijim. Nastavno na navedeno, HT, kao posljedica različitih kombinacija veleprodajnih usluga kao i kompleksnih pravila obrade i realizacije veleprodajnih zahtjeva, u ovom trenutku ima 132 različite varijacije veleprodajnih procesa.

Dodatno, europska praksa također prepoznaje nužnost predviđanja određenih tolerancija u isporuci veleprodajnih usluga.

Naime, standardne ponude velikog broja europskih *incumbent* operatora¹ predviđaju određene razine tolerancija u isporuci pojedinih veleprodajnih usluga. Te se tolerancije u pravilu sastoje u određenom postotku zahtjeva koje je *incumbent*, gledajući kroz određeno vremensko razdoblje, obvezan realizirati u propisanim rokovima. Ovaj se postotak, prema nama dostupnim podacima, kreće od 85% do 99% kod BSA ili pak 92% do 99% kod ULL-a. Nepoštivanje predmetnog postotka zahtjeva realiziranih u roku u pravilu znači obvezu plaćanja određenih naknada operatorima, dok s druge strane, kašnjenje koje je u okviru „dopuštenog“ ne rezultira takvom posljedicom.

Isto tako, većina europskih zemalja, pored određenih razina tolerancija u pravovremenoj isporuci veleprodajnih usluga, predviđa i obvezu operatora da *incumbent* operatoru unaprijed dostavljaju planove o broju zahtjeva koje namjeravaju podnijeti i predviđa povezanost predmetnih planova s obvezama *incumbent* operatora realizirati veleprodajne zahtjeve u rokovima.

Nastavno na navedeno, ističemo kako je i HT obvezan u strogim i vrlo kratkim rokovima obrađivati značajne količine veleprodajnih zahtjeva, slijedom čega u pojedinim slučajevima nužno dolazi do pojedinačnih odstupanja. Budući da HT i najvećim naporima, s obzirom na kompleksnost procesa, nije u mogućnosti takva odstupanja u potpunosti eliminirati, HT ne bi smio biti primoran trpjeti štetu u vidu obveze plaćanja naknada za pojedinačna kašnjenja koja predstavljaju iznimku. Imajući u vidu da je ovaj stav već proveden u standardnim ponudama *incumbent* operatora većine država EU te se utoliko isti nužno ukazuje kao opravdan, HT ovim putem predlaže HAKOM-u dodatne izmjene Standardne ponude za BSA na način da u istoj predvidi:

¹ Primjerice, u odnosu na BSA: Austrija, Belgija, Danska, Irska, Italija, Nizozemska, Portugal, Mađarska, Cipar, Norveška, u odnosu na WLR: Cipar, Švicarska, u odnosu na ULL: Belgija, Irska, Italija, Nizozemska, Norveška, Portugal, Izvor: *Cullen International / Incumbent operatori iz država članica Europske unije*.

1. obveza operatora dostavljati HT-u planove za uslugama iz pojedine standardne ponude na sljedeći način:
 - operator korisnik je obavezan na kvartalnoj osnovi dostavljati HT-u obvezujuće planove o broju zahtjeva koje namjerava podnijeti, a prema vremenskom planu dostave koji je već predviđen u Standardnoj ponudi za ULL²;
 - dozvoljeno povećanje broja zahtjeva u odnosu na dostavljeni plan je 10%, odnosno za podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „planirani broj zahtjeva + 10%“ HT je obavezan realizirati zahtjeve po *best effort* principu;
 - dozvoljeno umanjenje broja dostavljenih zahtjeva u odnosu na dostavljeni plan je 20%, odnosno u slučaju podnošenja manjeg broja zahtjeva od okvira „planirani broj zahtjeva – 20%“, HT je ovlašten na odgovarajući način, u ovisnosti o stvarnom broju zahtjeva podnesenih od strane operatora korisnika, korigirati planove predmetnog operatora korisnika za sljedeće kvartalno razdoblje;
2. obveza HT-a na godišnjoj razini u rokovima propisanim pojedinom standardnom ponudom realizirati 95% od broja zaprimljenih zahtjeva;
3. obvezu plaćanja naknada za kašnjenje u realizaciji pojedine veleprodajne usluge ograničiti na zahtjeve koji prelaze predviđenih 5% tolerancije te koji, sukladno točki 1., ulaze u okvir „planirani broj zahtjeva+10%“; u slučaju nedostave ili zakašnjele dostave podataka o planiranom broju veleprodajnih zahtjeva, operator nema pravo potraživati isplatu naknada za slučaj kašnjenja u realizaciji zahtjeva.

Navedeni prijedlog HT-a vođen je praksom država članica EU, a kako je gore opisano. Isti se ujedno temelji na činjenici da se HT-u, kao operatoru univerzalnih usluga na maloprodajnih razini, priznaje određena tolerancija³ u isporuci maloprodajnih usluga, slijedom čega i po ovoj osnovi smatramo opravdanim sličnu toleranciju predvidjeti i kada HT operatorima omogućuje veleprodajne usluge u svrhu pružanja usluga na maloprodajnoj razini. Isto smatramo važnim primijeniti i na procedure otklona kvarova, odnosno smetnji, budući da i u tim slučajevima nije moguće uvijek osigurati stopostotnu pravovremenost.

Dodatno, skrećemo pažnju da sama obveza dostave planova od strane operatora nema učinka ukoliko operatori svojim planovima neće u određenoj mjeri biti vezani. Naime, s jedne strane, planovi HT-u omogućuju osiguravanje dostatnih resursa za pravovremenu obradu konkretnog broja planiranih zahtjeva, slijedom čega broj zahtjeva koje je dostavio operator ne bi smio znatnije premašiti planirani, budući da bi isto značilo veći obujam posla od onog koji je na strani HT-a planiran. Sukladno tome, za takav veći broj zahtjeva (povećanje iznad 10% od plana) smatramo adekvatnim predvidjeti *best effort* princip, a koji je zastupljen i u EU praksi.

S druge strane, kako bi se osiguralo da operatori ne dostavljaju planove na paušalno visoke količine zahtjeva, odnosno kako bi postojala garancija da dostavljeni planovi zaista odgovaraju realnoj količini zahtjeva koju operator namjerava dostaviti, nužno je u standardnim ponudama predvidjeti i odredbe za slučaj da broj dostavljenih zahtjeva bude znatno ispod broja koji je predviđen planom. Na ovaj se način izbjegava situacija u kojoj je HT angažirao određenu količinu resursa pa na taj način generirao i određeni trošak na svojoj strani, da bi nakon toga određeni dio predmetnih resursa ostao neiskorišten. Slijedom navedenog, HT-ov je prijedlog, koji je podržan i u EU praksi, u takvim slučajevima predvidjeti da će

² Članak 16.1. Standardne ponude za ULL.

³ Prema članku 7. Pravilnika o univerzalnim uslugama (NN 23/09), vrijeme uspostave usluge ne može prijeći 30 dana za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini.

planovi konkretnog operatora za sljedeće razdoblje biti korigirani na način da odgovaraju stvarnim količinama zahtjeva koje su dostavljene u proteklom razdoblju.

Isto tako, a kako bi se operatore potaknulo da zaista dostavljaju planove te da ih dostavljaju pravovremeno, smatramo potrebnim definirati u standardnim ponudama gubitak prava na potraživanje isplate naknada po osnovi kašnjenja u slučaju nedostave ili zakašnjele dostave planova, a kako je to predviđeno u pojedinim državama članicama EU.

Slijedom svega navedenog, HT predlaže dopuniti članak 4.1. Standardne ponude za BSA na način da se doda sljedeći stavak:

„U svrhu postizanja optimalnog korištenja usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa kao i ujednačenog radnog opterećenja pristupne mreže T-Coma, obje ugovorne strane obvezne su u dobroj vjeri međusobno surađivati u pogledu planiranja i predviđanja kapaciteta i korištenja usluga koje su predmet ove Standardne ponude.

Da bi se uskladilo vrijeme isporuke usluge sa zahtjevima učinkovitosti vezano za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa, Operator korisnik Standardne ponude je obvezan unaprijed dostaviti T-Comu podatke o planiranim količinama zahtjeva. Dostavljanje podataka o planiranim količinama zahtjeva od strane Operatora korisnika Standardne ponude prije podnošenja službenih zahtjeva, mora omogućiti T-Comu dovoljno vremena za kvalitetnim rješavanjem zahtjeva Operatora korisnika Standardne ponude.

Radi zaštite poslovnih planova Operatora korisnika Standardne ponude, T-Com će koristiti podatke o planiranim i predviđenim količinama zahtjeva isključivo za interno planiranje te neće takve podatke prosljeđivati svojim organizacijskim jedinicama nadležnim za maloprodaju odnosno drugim Operatorima korisnicima Standardne ponude.

Operator korisnik Standardne ponude će tri mjeseca prije podnošenja službenog zahtjeva dostaviti podatke o planiranim kapacitetima za koje planira podnijeti zahtjev. Prvi planirani podaci podnose se T-Comu nakon sklapanja Ugovora o korištenju usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa. Razdoblje planiranja iznosi 3 mjeseca. Za svaku novu narudžbu zahtjeva ponavlja se postupak tromjesečnog planiranja.

Podaci o planiranju će se podnositi prema sljedećem rasporedu:

<i>Dostava obavijesti T-Comu</i>	<i>Planirano razdoblje narudžbe</i>
<i>Do 31.05.yyyy</i>	<i>Za 01.09.yyyy – 30.11.yyyy</i>
<i>Do 31.08.yyyy</i>	<i>Za 01.12.yyyy – 28.02.yyyy+1</i>
<i>Do 30.11.yyyy</i>	<i>Za 01.03.yyyy+1 - 31.05.yyyy+1</i>
<i>Do 28.02.yyyy+1</i>	<i>Za 01.06.yyyy+1 – 31.08.yyyy+1</i>

Podaci o planiranom broju zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa sadržavati će planirani broj zahtjeva po regiji mjesečno.“

U tom smislu, predlažemo izmijeniti i članak 8.2. 1 Standardne ponude za BSA na način da se:

- u prvoj rečenici umjesto riječi „ne realizira zahtjev“ doda tekst koji glasi „na godišnjoj razini ne realizira 95% zahtjeva“.

- u isti članak doda slijedeća rečenica:

„Naknada za zakašnjenje primjenjuje se na pojedinačne veleprodajne širokopojasne pristupe koji su realizirani izvan rokova određenih ovom Standardnom ponudom ukoliko T-Com ne postigne jamčenu učinkovitost od 95% realiziranih pojedinačnih veleprodajnih pristupa unutar rokova određenih ovom Standardnom ponudom na godišnjoj osnovi.

Jamčena učinkovitost iz prethodne rečenice primjenjuje se pod uvjetom da broj zahtjeva dostavljenih od strane Operatora korisnika odgovara podacima o planiranim količinama zahtjeva koje je Operator korisnik dostavio T-Comu sukladno članku 4.1. stavak 37. ove Standardne ponude, odnosno u slučaju da povećani broj dostavljenih zahtjeva ne prelazi 10% planiranih količina zahtjeva. Zahtjeve koje T-Com zaprimi, a koji prelaze okvir „planirana količina zahtjeva +10%“, T-Com će realizirati po best effort principu.

U slučaju da Operator korisnik u jednom tromjesečju podnese broj zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji je za više od 20% manji od planiranog broja zahtjeva za predmetno tromjesečje, T-Com je ovlašten korigirati planove Operatora korisnika dostavljene za naredno tromjesečje na način da iste uskladi s brojem stvarno podnesenih zahtjeva u prethodnom tromjesečju.

Operator korisnik nema pravo na isplatu naknada za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa:

- 1. u odnosu na zahtjeve koji ulaze u 5% zahtjeva na godišnjoj osnovi za koje se priznaje tolerancija;*
- 2. ukoliko Operator korisnik ne dostavi ili ne dostavi pravovremeno T-Comu podatke o planiranim količinama zahtjeva;*
- 3. ukoliko se zakašnjenje odnosi na zahtjeve koji prelaze okvir „planirana količina + 10%“.*

Također, predlažemo izmijeniti i članak 8.2.3. na način da se:

- u prvoj rečenici umjesto riječi „ne otkloni kvar/smetnju“ doda tekst koji glasi: „na godišnjoj razini ne otkloni 95% kvarova/smetnji“.

- u isti članak doda slijedeća rečenica:

“Naknada za zakašnjenje primjenjuje se na pojedinačne veleprodajne širokopojasne pristupe kod kojih je kvar otklonjen izvan rokova određenih ovom Standardnom ponudom ukoliko T-Com ne postigne jamčenu učinkovitost od 95% otklonjenih kvarova unutar rokova određenih ovom Standardnom ponudom na godišnjoj osnovi. U rok otklona kvara ne uračunava se vrijeme u kojem HT-u nije bilo omogućeno otklanjanje smetnje iz razloga koji nisu u domeni odgovornosti T-Coma (npr: ishođenje potrebnih dozvola za zamjenom pristupnog kabela, nije omogućen pristup lokaciji krajnjeg korisnika, itd.).“

Skrećemo pažnju da je HT dopisom od 30. kolovoza 2012. godine već podnio HAKOM-u zahtjev za pokretanje izmjene Standardne ponude za BSA u kojem je predložio uvođenje određene tolerancije u odnosu na BSA uslugu, slijedom čega ovim putem predlažemo da se o navedenom zahtjevu odluči u okviru ove javne rasprave.