

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
na prijedlog odluke HAKOM-a o izmjeni Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu
izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (procesne izmjene)

-prosinac 2013.g.-

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 30. listopada 2013.g. u vezi s prijedlogom odluke HAKOM-a kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), u nastavku iznosimo komentare Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT).

I. KLJUČNI KOMENTARI

1. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.1. HAKOM u članku 4.1. pod nazivom *Tehnički opis usluge – fizički vod* HAKOM predlaže izmjenu parametra longitudinalna simetrija na način da isti glasi:
 - Longitudinalna simetrija > 40 dB za ≤ 17,7 MHz

Komentar:

HT se jednim dijelom slaže s prijedlogom HAKOM-a te niže navodi svoj komentar u vezi navedenog prijedloga:

- a) Povezanost parametra longitudinalne simetrije s kvalitetom usluge koja se pruža krajnjem korisniku putem te parice

Parametar longitudinalne simetrije jedan je od preduvjeta koji utječe na kvalitetu usluge kod krajnjeg korisnika. Međutim, pokazalo se kako za kvalitetu usluge širokopojasnog pristupa internetu (pogotovo brzina koje se danas pružaju korisnicima) i korisničku percepciju istih fizičke karakteristike upredene metalne parice i longitudinalna simetrija nisu od ključne važnosti. Navedeno je HT opisao HAKOM-u u očitovanju danom u okviru inspekcijskog nadzora na lokaciji Pujanke (Klasa: UP/I-344-07/12-01/103; Urbroj: 376-10/ZM-13-21(JŠ))¹ gdje je učinjena analiza na toj lokaciji koju je HT tada proveo pokazala kako usklađenje parice po kriteriju longitudinalne simetrije kao jednog od parametra parice, nije garancija da će kod krajnjeg korisnika usluga biti bolje kvalitete². Drugim riječima, premda je parametar longitudinalne simetrije usklađen sa

¹ Očitovanje HT-a od 31. srpnja 2013.g.

² Citat iz očitovanja HT-a od 31. srpnja 2013. g.: *Konkretno, nakon što je na parici 1700 usklađen parametar longitudinalne simetrije, utvrđeno je da nije došlo do značajnije promjene u parametrima na ADSL sloju, kao ni do značajne promjene u broju resinhronizacija modema. Međutim, i prije i nakon usklađenja parametra longitudinalne simetrije, gušenje u upstream-u je veće od gušenja u downstream-u što ukazuje na probleme na fizičkom sloju a provjera svih dodatnih fizičkih spojeva navedene parice na HT-ovoj lokaciji (MDF, splitter, DSLAM), ukazuje da bi neprimjereni odnos gušenja u upstream-u i downstream-u mogao biti posljedica loše kvalitete kućne instalacije.*

navedenim u Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: Standardna ponuda za ULL), kod krajnjeg korisnika kvaliteta usluge ostala je ista.

Nadalje, jedino kontinuirano praćenje skupa parametara na uslugama i fizičkih parametara može dovesti do poboljšanja kvalitete korisnički usluga. U tom smislu, HT kontinuirano radi na alatima kojima se sustavno prikupljaju podaci s nadzornih sustava i isti se koriste u svrhu preventivnog održavanja (pa i uklanjanja fizičkih anomalija u mreži). Prema iskustvu radnika HT-a, najveći broj smetnji na postojećim uslugama nisu posljedica fizičkih nesavršenosti karakteristika bakrene parice budući da se iste i otklanjaju kroz proces otklanjanja smetnji, već su posljedica različitih sljedećih uzroka ili kombinacije više njih: velika penetracija na određenim dijelovima mreže, nekompatibilnost modema i DSLAM opreme, neispravna kućna instalacija ili instalacija u stanu korisnika, neadekvatno/nepropisno korištenje frekvencijskog spektra, itd. Znači, jedino sustavnim praćenjem i suradnjom svih korisnika HT-ove bakrene mreže moguće je minimizirati broj ukupnih korisničkih smetnji.

- b) Slučaj kada se parica koristi za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i konkretni prijedlog HT-a usklađen s relevantnom preporukom

U slučaju parica koje se koriste za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji smatramo da je zahtjev za zadovoljenje propisanih uvjeta za odgovarajućom kvalitetom parice opravdan. Međutim, smatramo bitnim za napomenuti kako uvjeti koje predlaže HAKOM nisu opravdani za sve parice.

Ovakav HAKOM-ov prijedlog implicira na namjeru regulacije parametra longitudinalne simetrije s obzirom na uvođenje VDSL tehnologije u FTTC scenariju u HT-ovu pristupnu mrežu (koji koristi frekvencijski pojas do 17,7MHz), što smatramo razumnim. Ipak, smatramo da nije moguće vrijednost parametra longitudinalne simetrije jednoznačno primijeniti u svim scenarijima, odnosno tehnologijama (tj. na cijelom frekvencijskom opsegu).

Naime, HT, a time i ostali operatori, koristi VDSL profil 17a samo prilikom formiranja lokalne potpetlje, kod instaliranja novog čvora u FTTC scenariju. Za ostale lokacije koristi se profil VDSL profil 8b čije je funkcioniranje ograničeno na maksimalno 1200m od MDF-a do korisnika. Stoga za parice čija je dužina MDF – korisnik veća od 1200m nema potrebe mjeriti longitudinalnu simetriju do 17,7 MHz nego do 2,2 MHz što je granica za ADSL2+ profil.

Napominjemo da su u standardu za VDSL terminalnu opremu ITU-T G.993.2 (12/2011) propisane vrijednosti gubitaka uslijed longitudinalne simetrije (LCL-Longitudinal conversion loss) u iznosu od ≥ 38 dB za frekvencije do 12 MHz, a za frekvencije iznad te vrijednosti iznos se umanjuje. Prema formuli iz navedenog standarda vrijednost slabljenja na 17,7 MHz iznosi ≥ 35 dB. Također, navodi se da vrijednosti propisane za terminalnu opremu uvijek trebaju biti veće od onih u mreži te stoga naš niže izneseni prijedlog smatramo usklađenim s relevantnim standardom.

Temeljem prethodnog komentara HT smatra opravdanim predložiti izmjenu vrijednosti parametra longitudinalne simetrije.

I na kraju, radi izbjegavanja dvojbi, svi glavni parametri fizičkih karakteristika parice koji se navode u članku 4.1. Standardne ponude odnose se isključivo na parice na kojoj HT pruža uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji pojedinom operatoru korisniku te su isti obvezujući samo za te parice (a ne i za one na kojima se takva

usluga ne pruža). Naime, parice se nalaze u dinamičnom okolišu i činjenica da jedna parica u jednom trenutku udovoljava parametru longitudinalne simetrije ne znači da će ista biti te kvalitete u nekom drugom trenutku. Uz to, HT ima u mreži velik broj parica, pri čemu je daleko veći broj instaliranih od zauzetih parica, a broj zauzetih je opet veći od broja parica putem kojih HT pruža usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji operatoru korisniku. Slijedom navedenog, HT može garantirati fizičke karakteristike samo u odnosu na parice na kojoj HT pruža uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Prijedlog:

Slijedom svega prethodno navedenog, HT predlaže izmjenu Standardne ponude u članku 4.1. pod nazivom *Tehnički opis usluge – fizički vod* u dijelu koji se odnosi na alineju 5 koja definira parametar longitudinalne simetrije na slijedeći način:

„- Longitudinalna simetrija >40 db za $f \leq 2,2$ MHz

Longitudinalna simetrija >35 db za $2,2 \text{ MHz} < f \leq 8,5 \text{ MHz}$, izuzetak su parice čija je duljina lokalne petlje do 1200m gdje vrijedi >40 db za $f \leq 8,5 \text{ MHz}$

Longitudinalna simetrija > 30 db za $8,5 \text{ MHz} < f \leq 17,7 \text{ MHz}$, izuzetak su parice za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj potpetlji čija je duljina do 600m gdje vrijedi >35 db za $f \leq 17 \text{ MHz}$.“

2. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.2. HAKOM u članku 4.1. predlaže umetnuti novi članak 4.1.5. *Konfiguracijski parametri testnog profila s pripadajućom tablicom.*

Komentar:

Za uključenje novih parica u svrhu realizacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, HT smatra ključnim nastaviti s procesom definiranja objektivnih mjerila temeljem kojih bi HT bio ovlašten odbijati veleprodajne zahtjeve operatora korisnika te maloprodajne zahtjeve svojih potencijalnih krajnjih korisnika, ukoliko bi transparentni kriteriji iz objektivnih mjerila pokazali da bi novo uključenje parice predstavljalo potencijalnu opasnost za degradaciju postojećih usluga. Podsjećamo HAKOM kako je cijeli projekt stao u veljači ove godine nakon gotovo ponovnih višegodišnjih pokušaja da se ista definiraju. Zadnji status tog projekta je dogovor oko pilota na lokaciji Sesvete kojim bi se potvrdio prijedlog *provjere tehničkih mogućnosti* kako je dogovoreno na zajedničkim sastancima (u sastavu HAKOM, operatori korisnici i HT) ili ako rezultati pilota pokažu potrebu za izmjenom tog prijedloga tada će se u suradnji s HAKOM-om napraviti još dodatna unapređenja. Ovim pilotom bi se usuglasili kriteriji karakteristični za mrežu u RH i omogućila objektivna procjena tehničke mogućnosti svih *broadband* usluga, a što smatramo da je preduvjet za kvalitetnu uslugu.

Sukladno prethodno navedenom, HT smatra kako su u svrhu realizacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji relevantna jedino objektivna mjerila za koja očekujemo da će u skoro vrijeme biti definirana, dok se ispitivanje konfiguracijskih parametara testnog profila (čije uvođenje HAKOM predlaže u Prijedlogu odluke) mogu koristiti jedino kod otklona kvarova/smetnji kako je niže pojašnjeno.

U procesu provjere ispravnosti parica u području odgovornosti HT-a, po prijavi kvara/smetnje operatora korisnika Standardne ponude, HT smatra kako je opravdano koristiti postupak mjerenja voda na testnom

profilu. Pri tome je parametre testnog profil potrebno uskladiti s parametrima koji su propisani Pravilnikom o univerzalnim uslugama o elektroničkim komunikacijama (NN 146/2012), tj. potrebno je promijeniti vrijednosti minimalne brzine u silazu koje je predložio HAKOM, tako da se osigura pristup Internetu brzinom od 144 kbit/s, a s obzirom da je to minimalna brzina koju moraju osigurati pretplatnički pristupni vodovi sukladno spomenutom Pravilniku.

Prijedlog:

S obzirom na prethodno navedeno, predlažemo da novi članak 4.1.5. *Konfiguracijski parametri testnog profila* glasi kako slijedi:

Konfiguracijski parametri testnog profila koji će T-Com primjenjivati na linijama u procesu provjere ispravnosti parica po prijavi kvara/smetnje Operatora korisnika Standardne ponude, imaju sljedeće vrijednosti:

Brzina	Silaz	Uzlaz
Maksimalna	4,704 Mbit/s	512 kbit/s
Minimalna	176 kbit/s*	128 kbit/s
Margina	Silaz	Uzlaz
Ciljna	6 dB	6 dB
Maksimalna	12 dB	12 dB
Minimalna	0 dB	0 dB
Gornja pomaknuta margina	Kod testnog porta ne planira se korištenje glatke adaptacije brzine, pa definiranje ovih parametara nije potrebno.	
Donja pomaknuta margina		
Gornje pomaknuto vrijeme		
Donje pomaknuto vrijeme		
Zaštita od smetnji	Silaz	Uzlaz
INP	2	0,5
Max. kašnjenje	8 ms	2 ms

* Pod brzinom od 144 kbit/s kojom je potrebno osigurati pristup Internetu, podrazumijeva se brzina na uslužnom sloju. Da bi se osigurala određena brzina na uslužnom sloju, potrebno je kompenzirati smanjenje brzine zbog dodavanja dodatnih blokova podataka na nižim slojevima protokola, povećavanjem ADSL linijske brzine za cca 17 - 20%. Zbog toga je u ADSL testnom profilu minimalnu ADSL linijsku brzinu u silazu potrebno postaviti na 176 kbit/s.

Za provjeru zadovoljavajuće kvalitete ULL širokopojasne linije potrebno je verificirati da je uspostavljena sinkronizacija (trening) ATU-C i ATU-R strana na trenutnim vrijednostima brzina koje su jednake ili veće od minimalno definiranih linijskih brzina u ADSL profilu.

U cilju točnije verifikacije kvalitete ADSL prijenosa na duljim petljama, predlažemo da se za linije kojima je slabljenje u silazu veće od 55dB, za testiranje koristi ADSL profil sa vrijednostima maksimalnih linijskih brzina postavljenim na niže vrijednosti:

Brzina	Silaz	Uzlaz
Maksimalna	512 kbit/s	192 kbit/s
Minimalna	176 kbit/s	128 kbit/s
Margina	Silaz	Uzlaz
Ciljna	6 dB	6 dB
Maksimalna	12 dB	12 dB
Minimalna	0 dB	0 dB
Gornja pomaknuta margina	Kod testnog porta ne planira se korištenje glatke adaptacije brzine, pa definiranje ovih parametara nije potrebno.	
Donja pomaknuta margina		
Gornje pomaknuto vrijeme		
Donje pomaknuto vrijeme		
Zaštita od smetnji	Silaz	Uzlaz
INP	2	0,5
Max. kašnjenje	8 ms	2 ms

3. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.9. HAKOM u članku 6.4.2. *Proces priključenja* predlaže 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.“

Komentar:

Uvođenje navedenih novih obveza za HT nije opravdano i to iz sljedećih razloga:

- (i) Uslijed nerealno kratkih rokova za izvršenje obveze mjerenja;
- (ii) Uslijed činjenice da su postupak i uvjeti pod kojima HT vrši mjerenja parice već opisan u Standardnoj ponudi za ULL u članku 6.1.;
- (iii) Uslijed činjenice da HT zajedno s HAKOM-om i drugim operatorima korisnicima već dulje vrijeme radi na definiraju objektivnih mjerila na osnovi kojih bi se potvrđivala tehnička mogućnost za realizaciju *broadband* usluge.

(i) **Nerealno kratki rokovi**

a) Predložena obveza mjerenja iz aspekta postojećih rokova za realizaciju ULL usluge

HAKOM je HT-u tijekom 2011. godine izmijenio Standardnu ponudu za ULL na način da je određena obveza odgovoriti na zahtjev i realizirati uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u znatno kraćim rokovima nego što je to prethodno bilo predviđeno³. Rokovi realizacije i njihova izmjena od strane HAKOM-a u razdoblju od 2009. godine do danas nalazi se u nastavku.

ULL	Primjena do 5.4.2011. ⁴	Primjena od 5.4.2011. ⁵
Rok za odgovor na zahtjev*	5 radnih dana	3 radna dana
Rok za realizaciju usluge za postojećeg krajnjeg korisnika	10 radnih dana	5 radnih dana
Rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika	20 radnih dana	15 radnih dana

Uzimajući u obzir ovaj Prijedlog odluke, HAKOM sada predlaže da HT u istim tim skraćenim rokovima izvršava još dodatne obveze – obveze mjerenja kojima se dokazuje ispunjavanje opisanih glavnih parametara fizičkih karakteristika upredene metalne parice iz članka 4.1. Standardne ponude.

HT ističe kako izvršavanje dodatnih obveza koje predlaže HAKOM u okviru postojećih već skraćenih rokova za realizaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji nije objektivno i to iz razloga što navedena mjerenja iziskuju dodatni ljudski i vremenski angažman kako je to niže pojašnjeno.

Operativno, za HT ova obveza mjerenja značila bi ručno mjerenje svake parice (jer nema drugog načina nego da se upravo tako mjeri primjerice parametar longitudinalne simetrije iz članka 4.1.) prije nego se dostavi operatoru korisniku, a što uključuje angažman dva tehničara koji bi trebali mjeriti predmetnu liniju istodobno, uz procjenu vremena od 2 sata za tu aktivnost.

Kako bi HAKOM stekao dojam o kojoj se tu količini posla radi kada govorimo o mjerenjima, HT na kvartalnoj razini izdvaja otprilike 5.000 novih lokalnih petlji za potrebe operatora korisnika, što bi značilo da, ukoliko prijedlog HAKOM-a postane sastavni dio Standardne ponude, za sve te lokalne petlje tehničari HT-a morali bi izvršiti mjerenja, u postojećim rokovima, a to smatramo da nije objektivno moguće.

³ Odluka HAKOM-a od 23. ožujka 2011. godine, klasa: UP/I-344-01/10-01/4644, ur.broj: 376-11-11-13, točka III. izreke;

⁴ Rokovi propisani odlukom HAKOM-a o analizi tržišta veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući potpuni i dijeljeni pristup) na fiksnoj lokaciji od 17.07.2009.g., klasa: 344-01/09-01/1080, ur.broj: 376-11-09-01, <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=510>

⁵ Rokovi propisani odlukom HAKOM-a od 23.03.2011.g., klasa: UP/I-344-01/10-01/4644, ur.broj: 376-11-11-13

Navedenu obvezu koju predlaže HAKOM treba dodatno promatrati i u kontekstu činjenice kako je prema podacima kojima raspolaže HT⁶, rok za realizaciju ULL usluge za postojećeg krajnjeg korisnika u RH među najkraćima je u Europi.

Slijedom svega prethodno navedenog, ističemo kako fizički nije moguće u postojećim propisanim rokovima za realizaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji izvršiti još i bilo koju dodatnu obvezu pa tako i obvezu mjerenja parica. Čak i da HT poveća broj ljudi koji bi radili na navedenim poslovima, ne bi bilo mogućnosti da se vrše navedena mjerenja za baš sve parice s obzirom na trenutno važeće rokove. Drugim riječima i zaključno, nema realne mogućnosti izvršenja predložene obveze u trenutno važećim rokovima za realizaciju ULL usluge.

S obzirom na prethodno navedenu konstataciju, HT smatra kako je bespredmetno uopće komentirati ovu predloženu obvezu mjerenja u kontekstu dodatnog skraćanja rokova koje HT predlaže u Prijedlogu odluke pod točkom 1.5. u dijelu koji se odnosi na skraćenje roka za realizaciju usluge pristupa postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos za krajnjeg korisnika) s 15 na 10 radnih dana.

- b) Mjerenja koje HAKOM predlaže izvršiti za svaku paricu HT ne provodi niti za svoje maloprodajne korisnike

Mjerenja koje HAKOM predlaže izvršiti za svaku paricu kod njenog izdvajanja HT ne provodi niti za svoje vlastite maloprodajne korisnike. Smatramo kako HT nije dužan drugim operatorima korisnicima omogućiti više od onog što pruža svojim krajnjim korisnicima te se stoga postavlja pitanje temeljem kojeg bi regulatornog načela proizašla predložena obveza za HT.

- c) HAKOM nije razmatrao dodatno vrijeme koje bi bilo realno za izvršenje obveze mjerenja

S obzirom na propisane rokove i prijedlog HAKOM-a iz kojeg proizlazi obveza mjerenja svake parice prilikom njenog izdvajanja, a uzimajući u obzir kako EU praksa po pitanju rokova ukazuje da su rokovi za realizaciju usluge ionako već prekratki, nesporno je kako bi uvođenje ovakve dodatne obveze još povećao broj zakašnjenja u realizaciji usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji za što smatramo da niti jednom sudioniku u ovom procesu nije u interesu.

Uzimajući u obzir cjelokupnu problematiku zakašnjenja u vezi realizacije veleprodajnih usluga na tržištu, HT-u nije jasno koji je cilj konkretnog prijedloga skraćanja rokova, posebno iz razloga što bi HAKOM-u trebalo biti u interesu da operator, a time onda i krajnji korisnik uslugu dobije na vrijeme, a ne da nameće sve više obveza u postojeće ionako prekratke rokove, čime se samo dodatno uvodi nered.

- d) Preispitivanje naknade za aktivaciju ULL usluge

Nastavno na prethodno navedeno, HT drži kako predloženu obvezu mjerenja nije objektivno moguće izvršiti s obzirom na trenutno važeće uvjete i rokove. Za slučaj da HAKOM predloženu obvezu mjerenja

⁶ Podaci pribavljeni u poslovnim kontaktima s drugim operatorima u Europi te sa stranica konzultantske kuće za elektroničke komunikacije <http://www.cullen-international.com/>

učini važećim dijelom Standardne ponude za ULL, nesporno je kako će se trošak aktivacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji automatski povećati. Slijedom navedenog, uslijed većeg troška uzrokovanog povećanim ljudskim angažmanom i njihovim odlascima na teren kako je opisano u prethodnom dijelu komentara, uvođenje ove obveze podrazumijeva i novu, veću naknadu za uslugu stavljanja na raspolaganje i priključenje lokalne petlje (tj. aktivacija usluge).

(ii) **Mjerenje regulirano u Standardnoj ponudi**

Vežano uz predloženu obvezu mjerenja skrećemo HAKOM-u pozornost kako je u trenutno važećoj Standardnoj ponudi u članku 6.1. pod nazivom *Prethodni zahtjev za informaciju o fizičkom vodu* detaljno opisano kada i pod kojim uvjetima HT vrši mjerenja parice te proizlazi sljedeći postupak s jasno definiranim sljedećim uvjetima:

- Ukoliko operator korisnik traži zajamčene parametre za paricu tada treba zatražiti posebnu tehničku provjeru od HT-a
- HT u tom slučaju izvršava testiranja unutar 10 radnih dana od dobivanja zahtjeva za posebnom tehničkom provjerom
- Operator korisnik tada plaća posebnu cijenu utvrđenu u članku 13.1.6. Standardne ponude.

Stoga, sve što HAKOM predlaže u Prijedlogu odluke vezano uz obvezu mjerenja već je regulirano u Standardnoj ponudi za ULL kroz odredbu članka 6.1. u okviru koje je utvrđen rok od 10 radnih dana za mjerenja tj. testiranja koja bi obavio HT te cijenu od 250,00 kuna. Uzimajući u obzir navedenu odredbu koja upravo regulira slučaj kada HT vrši posebnu tehničku provjeru i daje zajamčene parametre za paricu, nije jasno zašto HAKOM predlaže da bi se ista ta mjerenja koja su detaljno raspisana u Standardnoj ponudi uz određeni rok i cijenu trebala sada vršiti bez plaćanja bilo kakve naknade od strane operatora korisnika (a nesporno je da troška ima) te unutar postojećih kratkih rokova za realizaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Ovo je tim više upitno ako se uzme u obzir Rješenje Hrvatske agencije za telekomunikacije iz 2008. godine⁷ kada se uvodila navedena obveza davanja zajamčenih parametara za paricu operatorima korisnicima, a u okviru koje je HAKOM tada HT-u priznao kako dodatno vrijeme potrebno za obavljanje testiranja za zajamčene parametre parice tako i naknadu za aktivnosti mjerenja, te stoga tu upućujemo HAKOM na uvid u navedeno rješenje.

S obzirom na sve prethodno navedeno, smatramo kako ovaj prijedlog HAKOM-a nije utemeljen, a tim više je nelogičan jer od kada je odredba navedena u članku 6.1. na snazi (2008. godina), niti jedan operator nije zatražio navedena mjerenja. Iz navedenog zaključujemo kako je očito da ne postoji dovoljan interes operatora korisnika za takva mjerenja, što je dodatni razlog da se postavi pitanje opravdanosti uvođenja ove obveze u Standardnu ponudu za ULL pri realizaciji usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

⁷ Rješenje Hrvatske agencije za telekomunikacije od 11. siječnja 2008.g., Klasa: UP/I-344-01/07-01/222; Urbroj: 376-08-11-05

(iii) Definiranje objektivnih mjerila

HT u suradnji s HAKOM-om i drugim operatorima već dulje vrijeme radi na uvođenju *objektivnih mjerila* s čijom bi se implementacijom dogovorili jasni kriteriji na osnovi kojih bi se potvrđivala tehnička mogućnost za realizaciju *broadband* usluge. S implementacijom objektivnih mjerila svaki novi zahtjev operatora korisnika za realizaciju usluge bio bi ručno obrađen na osnovi statusa iz tekuće baze podataka koju na nekoj osnovi (dnevnoj, tjednoj) pune operatori korisnici i HT te bi slao odgovor o tehničkoj mogućnosti. Na osnovi navedenih mjerila, zahtjev operatora korisnika za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, nastavio bi se s realizacijom ili bi bio odbijen ovisno o rezultatima, pri čemu bi se, ukoliko se nastavi s realizacijom, točno znalo koje karakteristike ima parica koju HT daje operatoru korisniku (tj. svi podaci vezani za tu paricu bili bi precizni i jasni).

S obzirom na cilj koji se želi postići s definiranjem objektivnih mjerila, HT smatra kako nema osnove da se uz ta mjerila koja će dati precizne rezultate za svaku paricu, provode još dodatna mjerenja same parice od strane HT-a.

Prijedlog:

Slijedom svega prethodno navedenog, HT smatra kako prilikom izdvajanja petlje nema osnove za nametanjem dodatne obveze mjerenja HT-u kojima se dokazuje ispunjavanje glavnih parametara fizičkih karakteristika parice iz članka 4.1. Standardne ponude za ULL. Također, ukoliko operator korisnik želi da mu HT izvrši mjerenja i dostavi rezultate istih (što do sada nikada nije bio slučaj) HT smatra da se tada može jedino primijeniti postupak u rokovima i s naknadom koji su već propisani u člancima 6.1. i 13.1.6. Standardne ponude.

U slučaju da HAKOM smatra kako je na neki način ipak potrebno vršiti mjerenja prilikom izdvajanja lokalne petlje, tada HT predlaže regulaciju na način kako je učinjeno u Njemačkoj i Austriji gdje obvezu mjerenja nema *incumbent* operator, već ta mjerenja provodi (ako želi i ima potrebe za tim) alternativni operator⁸. U tom slučaju, ukoliko alternativni operator u određenom roku (u primjeru Njemačke taj rok iznosi 6 sati) izvijesti *incumbent* operatora o kvaru na lokalnoj petlji smatra se da ista nije ispravno izdvojena. U slučaju da se alternativni operator ne javi u roku od 6 sati, smatra se da je lokalna petlja uspješno izdvojena.

4. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.5. HAKOM u članku 6.2. pod nazivom *Zahtjev* predlaže skraćanje roka za realizaciju pristupa postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos krajnjeg korisnika) s 15 na 10 radnih dana s obrazloženjem kako je HAKOM Analizom tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi⁹ (dalje: Analiza tržišta) *uveo HT-u kvote za realizaciju novog zahtjeva što HT-u omogućuje bolje planiranje potrebnih resursa.*

⁸ Informacije pribavljene u poslovnim kontaktima s drugim operatorima u Europi te sa stranica konzultantske kuće za elektroničke komunikacije <http://www.cullen-international.com/>

⁹ Odluka HAKOM-a od 28.6.2013.g.; Klasa: UP/I-344-01/12-03/03

Komentar:

HT se protivi bilo kakvom dodatnom skraćanju rokova za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika. Podsjećamo, kako je već navedeno u prethodnom komentaru, HAKOM je već jednom skratio rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika s 20 radnih dana na 15 radnih dana prije dvije i pol godine, svojom odlukom od dana 23. ožujka 2011. godine¹⁰, a sada predlaže još jedno dodatno skraćenje roka na način da je HT obavezan uslugu za novog krajnjeg korisnika realizirati u roku od 10 radnih dana. HT-u nije jasno koja je svrha navedenog prijedloga skraćjenja rokova s obzirom da su rokovi u kojima je HT sada obavezan realizirati uslugu već sami po sebi kratki. Ovo posebno iz razloga što bi HAKOM-u trebalo biti u interesu da operator, a time onda i krajnji korisnik uslugu dobije na vrijeme, a ne da propisuje rokove koji su sve kraći i kraći čime se samo doprinosi zakašnjenjima u realizaciji veleprodajnih usluga.

Obrazloženje HAKOM-a iz kojeg proizlazi da je Analizom tržišta HT-u *uveo kvote za realizaciju novih zahtjeva što HT-u omogućuje bolje planiranje potrebnih resursa* ne može biti razlog za skraćenje roka u realizaciju neke usluge. Ovo tvrdnja tim više dolazi do izražaja ako se uzme u obzir kako je HAKOM, premda je Analizom tržišta uveo kvote istovremeno:

- stavio van snage odredbu o obvezi dostavljanja planova HT-u od strane operatora korisnika na kvartalnoj razini (koje se gotovo niti jedan operator nije pridržavao). Znači, HAKOM je Analizom tržišta uveo kvote ali je ujedno van snage stavio odredbu iz dotadašnje Standardne ponude temeljem koje su operatori korisnici bili obvezni dostavljati planove na kvartalnoj razini. Stoga, za zaključiti je da su kvote zapravo odgovarajuća zamjena za obvezu dostave planova od strane operatora, a ne sredstvo da se dodatno skraćuju ionako već prekratki rokovi za realizaciju usluge. Osim toga, odredbu o kvotama HAKOM je donio s obzirom na rokove koji su bili na snazi u vrijeme donošenja Analize tržišta, pa ako HAKOM smatra da treba skratiti rokove, tada držimo da bi trebalo donijeti i novu odredbu o kvotama s obzirom na skraćene rokove.
- povećao iznose penala u slučaju zakašnjenja (tj. definirao jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju u iznosu od 50 HRK) koje je HT obavezan plaćati operatoru korisniku u slučaju zakašnjenja te iz tog aspekta nam tim više nije jasno obrazloženje HAKOM-a koje dovodi u vezu kvote s boljim planiranjem resursa.

Sve navedeno upućuje na to kako nema osnove za skraćenje roka za realizaciju usluge novom korisniku.

Dodatno, ovim putem HT predlaže produljenje roka za tehničku provjeru realizacije parice (one koja se trenutno ne koristi) s 3 na 5 radnih dana. Kod realizacije veleprodajnih usluga HT se susreće s praksom da je tražena nova veleprodajna usluga u odnosu na postojećeg HT-ovog korisnika složenija i zahtjevnija od do tada korištene maloprodajne usluge. Primjerice, kada se za krajnjeg korisnika koji je koristio samo govornu uslugu te stoga nije imao pristup internetu traži upredena metalna parica za širokopojasne prijenosne tehnologije ili HT mora omogućiti priključenje korisnika koji nije krajnji korisnik HT-a a isti je krajnji korisnik u dohvat HT-ove mreže potrebno je provjeriti tehničke mogućnosti koje su složenije od provjere tehničke mogućnosti za paricu za uskopojasne prijenosne tehnologije. U slučaju da tražena

¹⁰ Klasa: UP/I-344-01/10-01/4644, Urbroj: 376-11-11-13

parice zadovoljava zahtijevanim uslugama iz veleprodajnog zahtjeva, potrebno je tražiti alternativnu paricu, što traži dodatne ljudske, vremenske i tehničke resurse. Također, realizacija usluge po alternativnoj parici zahtjeva izlazak tehničara na teren dva puta, jednom kada se ista provjerava i označava a drugi put kada se obavljaju neophodna ožičenja na dogovoreni datum realizacije. Znači, ovaj naš prijedlog smatramo opravdanim iz razloga što se i kod izdvajanja lokalne petlje radi o situacijama kod kojih je potrebna zahtjevnija provjera tehničkih mogućnosti za uključenje nove parice u mrežu ili uz potrebnu izgradnju do 100/300 metara pri čemu je potreban izlazak na teren¹¹.

Prijedlog:

HT drži kako nema mjesta skraćenju roka za realizaciju usluge pristupa postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi te smatra kako taj rok treba i dalje iznositi 15 radnih dana.

Dodatno, kao svoj prijedlog, a sukladno poviše navedenim komentarima HT predlaže produljenje roka za tehničku provjeru realizacije parice koja se trenutno ne koristi s 3 na 5 radnih dana tako da tekst unutar članka 6.2. *Zahtjev koji sada glasi: „T-Com će vratiti Operatoru korisniku Standardne ponude neispravne i nepotpune zahtjeve u roku od tri (3) radna dana. T-Com će provjeriti mogućnosti realizacije usluge izdvojenog pristupa pojedinoj lokalnoj petlji po primitku potpunog zahtjeva sukladno prethodnom stavku ovog članka.“*, bude izmijenjen na način kako slijedi:

„T-Com će vratiti Operatoru korisniku Standardne ponude neispravne i nepotpune zahtjeve u roku od tri (3) radna dana ukoliko se radi o postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji (postoji pretplatnički ugovor) te će u istom roku od tri (3) radna dana provjeriti mogućnosti realizacije usluge izdvojenog pristupa pojedinoj lokalnoj petlji po primitku potpunog zahtjeva sukladno prethodnom stavku ovog članka, odnosno u roku od pet (5) radnih dana za pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos krajnjeg korisnika) te će u istom roku od pet (5) radnih dana provjeriti mogućnosti realizacije usluge izdvojenog pristupa pojedinoj lokalnoj petlji po primitku potpunog zahtjeva sukladno prethodnom stavku ovog članka.“

5. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.14. HAKOM u članku 13. *Postupak migracije Operatora korisnika Standardne ponude između veleprodajnih usluga HAKOM predlaže* u cijelom članku definirati da će HT i operator korisnik osigurati da krajnji korisnik na datum uključanja veleprodajne usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata, neovisno o tome radi li se prijenos broja ili ne.

Komentar:

HT se djelomično slaže s navedenom izmjenom u Prijedlogu odluke s obzirom da navedenu izmjenu nije moguće provesti u praksi u slučajevima migracije sa ULL radi uključanja u T-Com mrežu na WLR+CPS sa ili bez prijenosa broja kada se dodatno traži aktivacija i veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Vrijeme maksimalnog prekida usluge od 3 sata propisano je Pravilnikom o prenosivosti broja (NN 100/2012) kao vremenski okvir u slučajevima kada primatelj broja uključuje korisnika te se odnosi

¹¹ Standardna ponuda za ULL, članak 27.t.17.

prvenstveno na javno dostupnu telefonsku uslugu, slijedom čega vremenski okvir iz Pravilnika o prenosivosti broja nije primjenjiv za sve slučajeve migracije između veleprodajnih usluga. U slučaju prijenosa broja u mrežu drugog operatora sa aktivacijom veleprodajne usluge jasno je da niti govorna usluga ne može raditi dok i ostale veleprodajne usluge iz složenog zahtjeva (npr. WLR, CPS, BSA) nisu uključene.

U slučaju migracije sa ULL na WLR+CPS sa aktivacijom BSA usluge sa ili bez prijenosa broja slažemo se da korisnik ne smije biti bez govorne usluge dulje od 3 sata. Međutim, nije realno za očekivati da se u isti rok od 3 sata nameće i obveza aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA usluga) s obzirom da se tu radi o nizu aktivnosti koje je potrebno izvršiti.

Slijedom navedenog, smatramo kako rok za aktivaciju veleprodajnog širokopojasnog pristupa treba biti u dodatnom roku od 3 sata. HT će naravno postaviti svoje procese migracije na način da prekid usluge bude što kraći, ali smatramo da je potrebno tolerirati uključenje BSA usluge pri čemu aktivacija BSA usluge treba biti u konačnom roku od ukupno 6 sati s obzirom da se radi o zahtjevnijim migracijama između veleprodajnih usluga unutar kojih je potrebno uskladiti i sinkronizirati više aktivnosti za:

- (i) Uključenje broja u T-Com mrežu sa ULL isključenjem (sa ili bez prijenosa broja) što uključuje niz ručnih, automatskih i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava,
- (ii) Aktivacija WLR+CPS što uključuje WLR aktivaciju u sustavim za naplatu i CPS konfiguraciju na centrali uz niz automatskih (ručnih) i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava,
- (iii) Aktivacija BSA usluge što uključuje DSLAM konfiguraciju i niz automatskih (ručnih) i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava.

Složeni procesi migracije koji uključuju realizaciju više različitih veleprodajnih usluga (npr. BSA; WLR; CPS, NP) uključujući i realizaciju uključanja krajnjeg korisnika u T-Com mrežu podliježu različitom broju procesnih zadataka budući da svaka aktivacija pojedinačne usluge unutar složenog zahtjeva ima svoj zasebni proces jer se radi o različitim grupama usluga.

Slijedom svega navedenog, smatramo da se u roku od 3 sata korisniku treba omogućiti govorna usluga (prijenos broja ili uključenje u T-Com sa WLR i CPS aktivacijom). HT će u vremenskom okviru od 3 sata poduzeti aktivnosti da se sve usluge iz složenog zahtjeva realiziraju u navedenom roku, no potrebno je zbog složenosti procesa predvidjeti da se usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa realizira, ukoliko nije realizirana u roku od 3 sata, u dodatnom vremenu od 3 sata.

Prijedlog:

S obzirom na prethodno dano obrazloženje, predlažemo izmjene u dijelu članka 12. Standardne ponude pod nazivom *Postupak migracije operatora korisnika Standardne ponude između veleprodajnih usluga*, kako je niže navedeno.

- U članku 12.2 predlažemo izmijeniti rečenice koje glase: „*Nakon uključanja Halo usluge doći će do isključenja usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Također, nakon uključanja Halo usluge Operator korisnik dostavlja T-Comu zahtjev za uključenje usluge veleprodajni širokopojasni pristup. T-Com i*

Operator korisnik osigurat će da krajnji korisnik na datum uključanja Halo usluge ne bude bez usluge dulje od 8 sati, a ako se uz uključanje Halo usluge i veleprodajnog širokopojasnog pristupa obavlja i prijenos broja, dulje od 3 sata“ na način da glasi:

„Nakon uključanja Halo usluge s eventualnim prijenosom broja u T-Com mrežu, doći će do isključenja usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Također, nakon uključanja Halo usluge Operator korisnik dostavlja T-Comu zahtjev za uključanje usluge veleprodajni širokopojasni pristup. T-Com i Operator korisnik osigurat će da krajnji korisnik na datum uključanja Halo usluge ne bude bez usluge dulje od 6 sati, a ako se uz uključanje Halo usluge i veleprodajnog širokopojasnog pristupa obavlja i prijenos broja, dulje od 3 sata.“

- U članku 12.3. predlažemo izmijeniti rečenicu koja glasi: „T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge najma korisničke linije ne bude bez usluge dulje od 8 sati“, sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge najma korisničke linije ne bude bez usluge dulje od 3 sata.“

- U članku 12.4. predlažemo izmijeniti rečenicu koja glasi: „T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge najma korisničke linije ne bude bez usluge dulje od 8 sati, a u slučaju prijenosa broja, migracija će biti izvršena u roku od 3 sata“ sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge najma korisničke linije ne bude bez usluge dulje od 3 sata.“

- U članku 12.5. predlažemo izmijeniti rečenicu koja glasi: „T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja BSA+WLR usluge ne bude bez usluge dulje od 8 sati.“ sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja BSA+WLR usluge ne bude bez govorne usluge dulje od 3 sata, odnosno BSA usluge u dodatnih 3 sata.“

- U članku 12.6. predlažemo izmijeniti rečenicu koja glasi: „T-Com će izvršiti migraciju na datum uključanja usluge i to u roku od 3 sata“, sljedećom rečenicom:

„T-Com će izvršiti migraciju na datum uključanja govorne usluge i to u roku od 3 sata, odnosno BSA usluge u dodatnih 3 sata.“

- U članku 12.7. predlažemo izmijeniti posljednju rečenicu koja glasi: „T-Com i Operator korisnik osigurat će da krajnji korisnik na datum uključanja Halo usluge ne bude bez usluge dulje od 8 sati, a ako se uz uključanje Halo usluge i usluge predodabira operatora obavlja i prijenos broja, dulje od 3 sata.“, sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da krajnji korisnik na datum uključanja Halo usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata.“

- U članku 12.8. predlažemo izmijeniti posljednju rečenicu koja glasi: „*T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge veleprodajni širokopoljasni pristup ne bude bez usluge dulje od 8 sati, a ako se uz uključanje usluge veleprodajni širokopoljasni pristup obavlja i prijenos broja, dulje od 3 sata.*“, sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge veleprodajni širokopoljasni pristup ne bude bez usluge dulje od 6 sati, a ako se uz uključanje usluge veleprodajni širokopoljasni pristup obavlja i prijenos broja, dulje od 3 sata.“

- U članku 12.9. predlažemo izmijeniti posljednju rečenicu koja glasi: „*T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge veleprodajni širokopoljasni pristup ne bude bez usluge dulje od 8 sati.*“, sljedećom rečenicom:

„T-Com i Operator korisnik osigurat će da korisnik na datum uključanja usluge veleprodajni širokopoljasni pristup ne bude bez usluge dulje od 6 sati.“

6. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.17 HAKOM predlaže u članku 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Postupak* izmijeniti drugi, treći i četvrti odlomak. Navedenom izmjenom HAKOM:

- otvara mogućnost operatorima korisnicima da zatraže otklon kvara/smetnje i u roku kraćem od 48 sati;
- propisuje novi proces za otklon kvara/smetnji;
- propušta definirati točno vrijeme unutar kojeg je HT obvezan otkloniti kvar/smetnju.

Komentari:

- a) **Vežano za prijedlog HAKOM-a u okviru kojeg operatori korisnici imaju pravo zatražiti otklon kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati:**

HT se ne slaže s prijedlogom HAKOM-a kojim se omogućuje operatoru korisniku kraće vrijeme za otklon kvara/smetnje i to iz sljedećih razloga:

- (i) Zbog velikog porasta količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji;
- (ii) Zbog toga što objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati.

- (i) Porast količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji u posljednjih nekoliko godina

Posljednjih godina prisutan je trend značajnog povećavanja broja prijavljenih smetnji u pružanju veleprodajnih i maloprodajnih usluga HT-a koje se realiziraju putem bakrene mreže.

Od 2011. godine bilježi se izrazit porast broja smetnji u mreži HT-a, što je posljedica preopterećenosti bakrene mreže HT-a uslijed značajnog porasta zahtjeva operatora korisnika za pružanjem širokopojsnih usluga i s druge strane, zahtjeva za realizacijom vlastitih maloprodajnih usluga.

Nadalje, ističemo kako je porast broja smetnji prisutan i u odnosu na maloprodajne korisnike HT-a, te su svi krajnji korisnici kojima se usluge pružaju putem HT-ove mreže povremeno pogođeni smetnjama u korištenju svojih usluga zbog objektivnih tehničkih ograničenja HT-ove pristupne mreže.

- (ii) Objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati

S obzirom na okolnosti navedene u prethodnom dijelu komentara, HT ne bi bio u mogućnosti udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklon kvara/smetnji u rokovima koji su kraći od 48 sati. Čak i da se uvede naknada za uslugu otklona kvara/smetnji u kraćim rokovima ili da veći broji ljudi unutar HT-a obavlja taj posao, HT isto ne bi bio u mogućnosti podržati.

Za slučaj da HAKOM inzistira na uvođenju ove mogućnosti za operatore korisnike isto bi nužno dovelo do povećanja troškova u procesu otklona smetnji/kvarova uslijed angažiranja većeg broja ljudi da radi na navedenim poslovima, no radi velike količine zahtjeva za otklon kvara/smetnji te ionako kratkog roka od 48 sati, isto ne bi bilo garancija da će kvar/smetnja biti uklonjena u kraćim, od operatora korisnika željenim rokovima.

b) Vezano za prijedlog HAKOM-a kojim se propisuje novi proces za otklon kvara/smetnje

HAKOM u Prijedlogu odluke u pogledu procesa za otklon kvara/smetnje predlaže sljedeće: *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.*

- (i) Smatramo da bi proces otklona smetnje trebao završiti dostavom odgovora HT-a da je smetnja otklonjena.

Naime, sama povratna informacija od strane operatora korisnika da smetnja nije otklonjena, ne može biti dovoljna za uvođenje presumpcije da vrijeme otklona smetnje nije prestalo. Navedeno otvara mogućnost operatorima korisnicima da vraćanjem informacije HT-u o još uvijek postojećoj smetnji, čime se automatski presumira da smetnja nije otklonjena, potenciraju tumačenje da se HT nalazi u kašnjenju s otklonom smetnje, te posljedično, da je za predmetno kašnjenje obvezan snositi naknade za kašnjenje (iako je smetnja možda zaista otklonjena, neovisno o informaciji operatora korisnika koja je dostavljena HT-u).

Dakle, prijedlog da se smetnja neće smatrati otklonjenom ukoliko operator korisnik povratno javi HT-u da smetnja nije otklonjena smatramo neutemeljenim, budući da isti:

- polazi od pretpostavke da će povratna informacija od strane operatora korisnika uvijek biti točna, odnosno da smetnja zaista neće biti otklonjena;
- ne predviđa bilo kakvu obvezu na strani operatora korisnika da dokaže da smetnja zaista nije otklonjena,
- ne definira što će se dogoditi u situaciji ako se nakon povratne informacije od strane operatora korisnika da smetnja nije otklonjena, na strani HT-a utvrdi da je smetnja zaista otklonjena u propisanom roku.

(ii) Ukoliko HAKOM smatra nužnim predvidjeti u Standardnoj ponudi za ULL povratnu informaciju od strane operatora korisnika u procesu otklona smetnje, HT smatra tada bitnim u Standardnoj ponudi za ULL tada utvrditi sljedeće:

- da je operator korisnik obavezan u roku od 24 sata dostaviti bilo kakvo povratno očitovanje (kvar/smetnja otklonjena ili kvar/smetnja nije otklonjena). U slučaju da se Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a uopće ne pošalje povratnu informaciju, smatrat će se da je kvar/smetnja otklonjena te će u tom slučaju HT putem B2B servisa poslati potvrdu da je kvar/smetnja zatvorena.
- na isti način kao što HAKOM predviđa HT-u obvezu operatoru korisniku dostaviti dokaze o aktivnostima koje je HT poduzeo radi otklona smetnje, tako bi i operator korisnik trebao dostaviti HT-u informaciju o tome da smetnja još uvijek nije otklonjena isključivo uz određeni dokaz takve činjenice.
- u slučaju da operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti T-Coma“, operator korisnik bi morao biti dužan platiti dvostruki iznos naknade za neosnovanu prijavu kvara sukladno cjeniku iz Standardne ponude za ULL. U protivnom, otvara se prostor za zlouporabe, budući da bi operatori korisnici imali mogućnost neosnovano tvrditi da smetnja nije otklonjena te time uzrokovati dodatan rad na strani HT-a, iako se posljedično utvrdi da je smetnja bila otklonjena nakon prvotne informacije od strane HT-a.

Vežano uz posljednju alineju, HT je u nekoliko navrata HAKOM-u skretao pozornost na to da se operatori korisnici rijetko pridržavaju svoje obveze o prethodnoj provjeri kvara/smetnje u području svoje odgovornosti te da im je isplativije prijaviti kvar HT-u i za to platiti naknadu iz članka 13.2.1. Standardne ponude za ULL (neosnovan zahtjev za popravak kvara). Naime, u praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara bez da je prethodno provjerio je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti. Glavni pokazatelji učinkovitosti (KPI) HT-a u odnosu na broj zaprimljenih smetnji u posljednjih godinu dana na kvartalnoj osnovi ukazuju na to da je u prosjeku 7700 zaprimljenih zahtjeva za otklon kvara/smetnji, a za njih 8% se naknadno ustanovi da su u području odgovornosti operatora korisnika¹². Na taj način operator korisnik plati jednokratnu naknadu za neosnovanu prijavu kvara koja sukladno članku 13.2.1 Standardne ponude za ULL iznosi 400 kn (a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži). Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što ih stvarno HT ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

¹² KPI izvještaj za 4Q 2012 (6943), 1Q 2013 (7879), 2Q 2013 (8009) i 3Q 2013 (7970).

Uzimajući u obzir takvo postupanje operatora, smatramo kako bi novi proces iz Prijedloga odluke koji predlaže HAKOM kao i dodatno sniženje naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara kako je predloženo u prijedlogu odluke HAKOM-a pod točkom 1.4.¹³ koji je na javnoj raspravi do 12. prosinca 2013. godine (predloženo je sniženje s 400 HRK na čak 163 HRK po osnovi neosnovanog zahtjeva za popravak kvara od strane operatora korisnika), dodatno mogla motivirati operatore korisnike na takvo postupanje te držimo kako bi to trebalo pod svaku cijenu izbjeći.

S obzirom na navedeno smatramo kako se u slučaju da se nakon B2B potvrde od strane HT-a o otklonjenom kvaru/smetnji te čekanja na očitovanje operatora korisnika od 24 sata HT mora zaštititi za slučaj kada operator korisnik unutar tog roka potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti T-Coma“, od nepotrebnih troškova i generiranja nepotrebnih zadataka.

Kako bi se to spriječilo, HT predlaže definirati kako će u tom slučaju operator korisnik biti obvezan platiti dvostruki iznos naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara iz članka 13.2.1.

c) Definiranje kašnjenja za koja HT ne odgovara i načina obavještanja Operatora korisnika o istome

HT smatra kako, osim kašnjenja uzrokovanog od strane operatora korisnike te od strane krajnjeg korisnika, kao kašnjenje za koje ne odgovara HT treba definirati i kašnjenja uzorkovanih od strane trećih osoba (npr. od strane tijela lokalne uprave).

Dodatno, smatramo da obavještanje o navedenim razlozima putem poziva na broj korisničke službe operatora korisnike nije adekvatno niti učinkovito. Stoga predlažemo da HT o navedenome obavještava operatora korisnike porukom upućenom kroz B2B servis.

d) Vezano uz propust HAKOM-a da ispravno definira vrijeme za otklon kvara/smetnji

Ovim putem HT ponavlja prijedlog da se vrijeme za otklon kvara/smetnje odredi od ponedjeljka u 07:00 sati do petka u 19:00 sati, budući da HT nema podršku tehničke službe operatora korisnika koji ne rade subotom.

Činjenica je da odgovorne službe pojedinih operatora čiji je podrška neophodna tehničarima HT-a za otklon smetnji/kvara uopće ne rade subotom, nedjeljom i u dane državnih praznika i blagdana, te je stoga tehničarima HT-a nemoguće u pojedinim slučajevima obaviti radnje neophodne za rješavanje prijavljene smetnje/kvara. Tehničari HT-a prilikom obavljanja aktivnosti neophodnih za otklon smetnji/kvara u pojedinim slučajevima moraju imati podršku odgovornih službi operatora korisnika te bez njihove podrške kvar/smetnja ne mogu biti otklonjeni. Ukoliko HT zaprimi prijavu smetnje/kvara u petak iza 19 sati, te ako želi smetnju/kvar otkloniti u propisanom roku od 48 sati, isti mora započeti rješavati u subotu kada odgovorne službe operatora ili nisu uopće dostupne ili su dostupne pa je komunikacija otežana. Provjerom je utvrđeno kako nekoliko operatora korisnika tijekom tih dana uopće ne odgovara na pozive dok je s preostalim operatorima korisnicima tih dana otežana komunikacija. Navedeno je razlog zbog kojeg HT u nekim slučajevima ne može obaviti postavljeni zadatak u propisanom roku od 48 sati. Stoga, kod prijave smetnji/kvara koji se zaprima

¹³ Prijedlog Odluke HAKOM-a od 12. studenog 2013. godine, Klasa: UP/I-344-01/13-05/39

nakon 19:00 sati u petak odnosno subotom ili nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje/kvara trebalo bi početi teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati. U suprotnom, HT je u nepovoljnijem položaju u odnosu na druge operatore korisnike budući da neotklanjanje smetnji/kvara u propisanom roku od 48 sati, znači da je HT tada dužan operatoru korisniku isplatiti naknadu za zakašnjenje propisanu Standardnom ponudom za ULL.

Prijedlog:

Predlažemo u članku 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Postupak* izmijeniti drugi, treći i četvrti odlomak sljedećim tekstom:

„Zahtjevi za otklanjanje kvara/smetnje koje T-Com zaprimi početak će se rješavati unutar 8 radnih sati. Za otklanjanje kvarova/smetnji radno vrijeme je određeno radnim danom od ponedjeljka 07:00 sati do petka 19:00 sati. Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje.

U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude, krajnjeg korisnika usluga ili trećih strana uključenih u predmetni proces. 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 kroz B2B sustav podrške. Tek po obavijesti Operatora korisnika uz odgovarajuće obrazloženje, 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 kvar u predviđenom vremenu o istome je obavezan 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.“

Za slučaj da HAKOM smatra nužnim predvidjeti povratnu informaciju od strane operatora korisnika u procesu otklona kvarova/smetnji, tada predlažemo da posljednji stavak glasi:

„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 uz prilaganje odgovarajućeg dokaza o tome, 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 slučaju da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a ne dostavi potvrdu da je kvar/smetnja otklonjena ili da kvar/smetnja nije otklonjena, smatrat će se da je kvar/smetnja otklonjena te će HT putem B2B servisa poslati potvrdu da je kvar/smetnja zatvorena.

U slučaju da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti T-Coma“, Operator korisnik je dužan platiti dvostruki iznos naknade za neosnovanu prijavu kvara sukladno cjeniku iz članka 13. ove Standardne ponude.“

II. OSTALI KOMENTARI

7. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.3. HAKOM predlaže u članku 4.3.2. vezano za FTTC izmijeniti zadnju točku tako da glasi:

„- Produljenje lokalne petlje treba biti minimalno – dodatno uneseno slabljenje na 1Mhz iznosi maksimalno do 2,8 dB (ekvivalent produljenja lokalne petlje od glavnog razdjelnika na lokaciji nezavisnog čvora do krajnjeg korisnika iznosi do 150 m prilikom korištenja TK59-50 xDSL kabela promjera vodiča 0,5 mm)“

Komentar:

HT je već u nekoliko navrata raspravljao s HAKOM-om na ovu temu te objašnjavao kako kod primjene FTTC koncepta HT ima namjeru minimalno produljiti lokalnu petlju i to prvenstveno iz razloga što se odmakom od trase smanjuje i mogući obuhvat korisnika, a čime se umanjuje i isplativost investicije. Drugim riječima, HT nema interesa namjerno produljiti lokalnu petlju te će do toga doći jedino u onim slučajevima kada nije moguće pronaći drugo rješenje (npr. radi imovinsko-pravnih odnosa i sl.).

Dodatno, HT je napravio analizu 40 potencijalnih FTTC investicija koje planira kroz sljedeće dvije godine te je proizašlo kako je prosječni odmak od trase 40 m što bi značilo da će ukupno produljenje lokalne petlje iznositi 1,6 do 1,9 dB. Samo u tri slučaja je produljenje lokalne petlje veće od 2,8 dB koliko predlaže HAKOM, a manje od 3,8 dB koliko predlaže HT.

Također, HT je u Standardnoj ponudi za ULL definirao da će vrijednost ESEL-a podesiti na vrijednost veću nego je izmjereno gušenje na spojnem kabelu na 1Mhz (npr. za vrijednost gušenja od 36-40 dB, HT će na vlastitoj opremi podesiti ESEL parametar na 40 dB) čime se dodatno štiti usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji po spojnem kabelu. Konačno, HT je za parametar RSEL koristio vrijednost 0 za razliku od dijela operatora u Europi za koje HT ima saznanja da koriste vrijednost RSEL veći od nule¹⁴.

¹⁴ Primjeri korištenja RSEL-a navode su u dokumentima xDSL Network Downstream Power Backoff Definition for Luxembourg (P&T Luxembourg) i Enhanced Downstream Power Back Off Deutsche Telekom AG.

Prijedlog:

HT smatra kako u Standardnoj ponudi za ULL treba i dalje ostati na snazi u ovom trenutku važeći tekst naveden u članku 4.3.2. točka 5 koji glasi:

„Produljenje lokalne petlje je minimalno – dodatno uneseno slabljenje na 1Mhz iznosi maksimalno 3,8 dB (ekvivalent produljenja lokalne petlje od glavnog razdjelnika na lokaciji nezavisnog čvora do krajnjeg korisnika iznosi do 200 m prilikom korištenja TK59-50 xDSL kabela promjera vodiča 0,5 mm).“

8. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.6. HAKOM u članku 6.2. *Zahtjev* predlaže dodati tekst iz kojeg proizlazi da se jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge HT-a podnose bez potrebe prilaganja preslike obrasca jedinstvenog zahtjeva s obrazloženjem da prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno, neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva.

Komentar:

HT prihvaća navedeni prijedlog kojim se omogućuje slanje zahtjeva putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva. Ipak, smatramo da ne bi trebalo navoditi u Standardnoj ponudi za ULL da za isti nema potrebe već bi trebalo navesti isključiv način na koji se predaje jedinstveni zahtjev putem B2B servisa (iz tog razloga HT predlaže tekst s manjim izmjenama kako je niže navedeno u prijedlogu HT-a). Naime, ovako kako je navedeno u Prijedlogu odluke moglo bi se tumačiti kako se jedinstveni zahtjev može i ne mora priložiti u B2B zahtjevu, a smatramo da to nije smisao ove izmjene.

Prijedlog:

Predlažemo u članku 6.2. *Zahtjev* nakon rečenice koja glasi: „*Zahtjev za predmetnu uslugu, kao i svi drugi zahtjevi/odgovori T-Coma u svrhu pružanja usluga iz Standardne ponude podnose se i obrađuju isključivo putem tzv. B2B pristupa (u daljnjem tekstu: B2B servisi) sukladno uvjetima primjene B2B servisa definiranim odlukom Vijeća HAKOM-a od 7. prosinca 2011.g. (klasa: 023-01/11-02/76, ur.broj: 376-12/VŠ-11-10 (MW))*“ dopunu sljedećom rečenicom:

„Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d Operatori korisnici podnose putem B2B servisa isključivo unosom parametara definiranih obrascem jedinstvenog zahtjeva, ali i dodatnih parametra, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi.“

9. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.8. HAKOM u članku 6.2. *Zahtjev* predlaže dodati sljedeći tekst:

„T-Com će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja i imena, prezimena, adrese krajnjeg korisnika ili adrese telefonskog priključka. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno ili trajno isključen T-Com će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“

Komentar:

HT ima mogućnost operatorima korisnicima putem B2B servisa osigurati pretragu o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja, te u tom dijelu prihvaća prijedlog HAKOM-a. Isto tako, HT ima mogućnost operatorima korisnicima pružati informaciju o tome je li broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen.

Međutim, HT ne može operatorima korisnicima omogućiti pretragu te pribaviti informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika samo na temelju adrese priključka budući da sama adresa telefonskog priključka ne identificira konkretnog krajnjeg korisnika. Naime, ukoliko bi se takva odredba prihvatila može se dogoditi situacija da operator zatraži provjeru o veleprodajnim uslugama i brojevima telefona za jednu adresu za koju se u tijeku provjere ispostavi da može biti velika zgrada i/ili neboder s nekoliko stotina stanova i brojeva telefona. U tom slučaju, uz izmjenu navedenu u Prijedlogu odluke operator korisnik bi trebao dobiti informacije o svim krajnjim korisnicima na traženoj adresi, čak i onih koji nisu zahtijevali uslugu od konkretnog operatora što smatramo da nije u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Nadalje, pretraga po imenu i prezimenu je moguća, ali nije precizna. Takva pretraga ne mora dati točnu informaciju s obzirom da se mogu dogoditi slučajevi neusklađenosti podataka koje dostavlja operator korisnik s onima koje HT ima u svojoj bazi podataka. U takvim slučajevima kada ime i prezime dobiveno od operatora korisnika nije isto kao u bazi podataka HT-a provjera neće dati željeni rezultat te se time događa negativan rezultat za takav način upita.

Kod telefonskog broja koji je trajno isključen (znači, nema uslugu u mreži HT-a) također nije moguće pribaviti informacije o postojećem operatoru budući da telefonski broj krajnjeg korisnika više nije u HT-ovoj mreži i HT-ova baza podataka nema informaciju u čijoj mreži se trenutno nalazi telefonski broj krajnjeg korisnika nakon što je isti trajno isključen. Dodatno, HT ne bi niti bio ovlašten nakon trajnog isključenja broja iz HT-ove mreže nastaviti raspolagati s osobnim podacima o predmetnom krajnjem korisniku izvan opsega koji je izričito propisan zakonom, slijedom čega je Prijedlog odluke u ovome dijelu upitan s aspekta Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Prijedlog:

„T-Com će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen T-Com će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“

10. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.11. HAKOM u članku 6.5. *Otkaz usluge* u dijelu *Otkaz usluge od strane T-Com-a* predlaže definirati da se naknada za otkazivanje i isključenje lokalne petlje ne plaća u slučaju koji su navedeni u točkama (1), (4) i (5).

Komentar:

HT ističe kako se može složiti s navedenim prijedlogom HAKOM-a u dijelu koji se odnosi na točku 4. tj. može se složiti s prijedlogom HAKOM-a da se isključi obveza plaćanja naknade za otkazivanje i isključenje lokalne petlje u slučaju kada *novi Operator korisnik Standardne ponude zatraži uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u odnosu na pojedinog krajnjeg korisnika putem iste upredene metalne parice*.

Međutim, smatramo da nije ispravno tumačenje da se kod isključenja parice i njezinog ponovnog uključenja radi o jednoj aktivnosti te se HT ne može složiti s prijedlogom HAKOM-a da operator korisnik ne plaća naknadu za otkazivanje i isključenje lokalne petlje u slučaju kada krajnji korisnik sklopi ugovor s HT-om te otkáže ugovor s operatorom korisnikom (točka 1) i u slučaju kada krajnji korisnik otkáže ugovor o pružanju usluga HT-a, uključujući uslugu pristupa HT mreži a koja je usluga T-Coma preduvjet za dijeljeni izdvojeni pristup lokalnoj petlji (točka 5).

Kod povratka krajnjeg korisnika s usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na Halo uslugu HT-a tehničar mora otići do glavnog razdjelnika i preražirati paricu s HDF-a operatora korisnika. U tom slučaju se ne radi o jednoj aktivnosti kako je navedeno u obrazloženju HAKOM-a na ovaj prijedlog, već je to skup aktivnosti koje se odvijaju kako na kolokaciji tako i na MDF-u.

U slučaju otkaza maloprodajne usluge HT-a koja je preduvjet za uslugu dijeljenog pristupa, HT smatra da se otkaz usluge treba i dalje naplaćivati budući da se dijeljeni pristup trajno isključuje. U tom je slučaju također potrebno obaviti aktivnosti vezane uz tehničare HT-a koje za sobom generiraju određeni trošak.

Osobito skrećemo pozornost HAKOM-u kako se ne može raditi o jednoj aktivnosti u slučajevima kada se krajnjem korisniku za ponovno priključenje (aktivaciju) koristi alternativna parica. Naime, realizacija usluge po alternativnoj parici zahtjeva izlazak tehničara na teren dva puta, jednom kada se ista provjerava i označava a drugi put kada se obavljaju neophodna ožičenja na dogovoreni datum realizacije.

Zaključno, kod realizacije složenih zahtjeva pri kojem se jedna usluga isključuje a druga uključuje, radni nalozi tehničara obuhvaćaju veći broj različitih aktivnosti a ne samo fizički rad na MDF lokaciji. Aktivnosti koje slijede nakon toga obuhvaćaju slanje poruke operatoru putem B2B sučelja, kao i ažuriranje različitih baza podataka, a sve su to procesne aktivnosti koje u konačnici generiraju određene troškove HT-u.

Stoga, HT smatra da se u slučajevima navedenim člankom 6.5 pod točkom (1) i (5) naplata otkaza usluge i dalje treba primjenjivati kako je trenutno navedeno u važećoj Standardnoj ponudi, a da se naplata izuzima jedino u slučajevima kada krajnji korisnik mijenja operatora (slučaj pod točkom (4)).

Prijedlog:

HT predlaže u članku 6.5. *Otkaz usluge* u dijelu *Otkaz od strane T-Com-a* 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 slučaju koji je naveden u točki (4)“.

11. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.16. HAKOM u članku 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Opće odredbe* predlaže dopunu sljedećim tekstom: „*U cilju učinkovitijeg i efikasnijeg otklanjanja kvara/smetnji, T-Com mora osigurati eskalacijske kanale koji uključuju telefonske brojeve voditelja terenskih timova u Regijama te grupni kontakt u SMC-u.*“

Komentar:

Operatori korisnici već imaju dostupne kontakte voditelja terenskih timova u regijama kao i SMC grupa na WEB portalu HT-ove jedinice za veleprodaju za slučajeve kada im je potrebna podrška na terenu ili u sustavima zbog određenog opravdanog razloga. Osim toga, istu tu podršku i operatori korisnici moraju pružiti HT tehničarima kako bi se riješio određeni korisnički zahtjev neovisno o tome radi li se o realizaciji usluge ili procesu otklona smetnje.

Također, za slučajeve eskalacija od strane operatora korisnika, HT ima na raspolaganju otvorene kanale službe za korisnike koji filtriraju eskalacije na način da provjerava njihovu opravdanost, provjerava odgovornu službu/tehničara/sustav na kojemu trenutno stoji zahtjev. U slučaju opravdanog zahtjeva isti se prosljeđuje direktno odgovornom za tu eskalaciju kako bi se izbjeglo nepotrebno često višestruko i paralelno kontaktiranje pojedinaca koji možda nemaju nikakve veze s predmetnom eskalacijom.

Slijedom prethodno navedenog, HT ne vidi razloga za osiguravanjem još dodatnih eskalacijskih kanala, osobito uzimajući u obzir da zatrpavanje resursa zahtjevima koji nisu opravdani negativno utječe na njihovu raspoloživost. Praksa je pokazala kako operatori korisnici često ne znaju niti mogu znati točno gdje je i što uzrok zastoja pa onda višestruko i paralelno zatrpavaju HT resurse upitima. Radi svega navedenog, HT se ne slaže s predloženom izmjenom.

12. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.19 HAKOM predlaže u članku 24.5.2 *Otklanjanje kvara/smetnje* dio *Kvar/smetnja nije u području odgovornosti TComa* izmijeniti tako da glasi: „*Ukoliko mjerni rezultati zadovoljavaju sve tehničke parametre definirane člankom 4. i Dodatkom 27.16 (Statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom) ove Standardne ponude, kvar/smetnja se zatvara sa šifrom mjesta kvara/smetnje „Nije u području odgovornosti T-Coma“ pri čemu se istovremeno Operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je T-Com obavio. Dodatno, HT će zatvoriti kvar/smetnju s navedenom šifrom mjesta kvara/smetnje tek po pozivu na broj telefona 0800 xxxx Operatorakorisnika i to sa zadnje točke područja odgovornosti HT-a, odnosno na izvodu.*“

Komentar:

HT se djelomično može složiti s navedenim prijedlogom tj. slaže se s prvim dijelom nadopune koja se odnosi na aktivnosti koje je HT obavio u procesu otklanjanja kvara/smetnji. Međutim, HT smatra da nije opravdana predložena izmjena u dijelu koji se odnosi na poziv na 0800xxxx iz završne točke mreže.

Ističemo kao se do sada nije pokazalo uspješnim samo pozivanje na 0800 broj telefona operatora korisnika niti kod realizacije izdvojene lokalne petlje, a o čemu smo već u nekoliko navrata pisali HAKOM-u. U ovom slučaju nije jasno treba li HT samo pozvati operatora korisnika i/ili se operator korisnik mora javiti na konkretan broj telefona te što se dešava u slučaju kada se operator korisnik ne javi na pozvani broj. Osim toga, vrijeme koje bi tehničar HT-a utrošio na pozivanje/čekanje na javljanje operatora korisnika/razgovor i sl. ulazilo bi u vrijeme otklona kvara/smetnje što smatramo da nije opravdano. A budući da je točkom 1.17 Prijedloga odluke predloženo da se operator korisnik mora javiti u roku od 24 sata te time potvrditi da je kvar/smetnja uistinu otklonjena ne vidimo potrebu za dodatnim pozivanjem 0800 broja telefona koje samo može generirati dodatno vrijeme čekanja. Kako HT u jednom kvartalu zaprimi u prosjeku 7700 zahtjeva isključivo za otklon kvara/smetnje, ovako definirani proces umanjio bi mogućnost odrade ostalih zadataka (npr. realizacija veleprodajnih usluga, migracija između veleprodajnih usluga i sl.).

Nadalje, ukoliko usluga radi tj. smetnja je otklonjena, nema potrebe za potvrdom otklona iz završne točke mreže jer se to obavlja sustavima podrške u realnom vremenu tako da tu informaciju operatori korisnici zaprimaju odmah po otklonu kvara/smetnje. Završna točka mreže u pojedinim slučajevima podrazumijeva „kutije“ na tavanima, stupovima i na različitim mjestima koja je teško i nabrojati u svim slučajevima. Današnja tehnologija podrazumijeva promet na IP razini tj. VoIP pa su pozivi s takvih ponekad fizički nemogući posebno kada se doda ova IP komponenta koja zahtjeva modeme, djelitelje i sl. što sve ovu izmjenu čini operativno neprovedivom.

Prijedlog:

HT se slaže s navedenim prvim dijelom prijedloga, no sukladno navedenom obrazloženju predlažemo da se izostavi posljednja rečenicu, tako da članak 24.5.2. *Otklanjanje kvara/smetnje*, pod naslovom *Kvar/smetnja nije u području odgovornosti T-Coma*, glasi kako slijedi:

„Ukoliko mjerni rezultati zadovoljavaju sve tehničke parametre definirane člankom 4. i Dodatkom 27.16 (Statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom) ove Standardne ponude, kvar/smetnja se zatvara sa šifrom mjestakvara/smetnje „Nije u području odgovornosti T-Coma“ pri čemu se istovremeno Operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je T-Com obavio.“

13. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.20 HAKOM predlaže u članku 24.1. pod nazivom *Otklon kvara/smetnje usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*, pod naslovom *Postupak*, u stavku 7. brisati posljednju rečenicu koja se odnosi na obvezu operatora korisnika Standardne ponude da dokaže da kvar/smetnja nije uzrokovana na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti.

Brisanje navedene rečenice iz Standardne ponude za ULL HAKOM obrazlaže na način da navodi kako u slučaju da je operator korisnik prijavio kvar, a da prethodno nije provjerio ulazi li kvar/smetnja u njegovo područje odgovornosti, HT prema odredbama Standardne ponude za ULL ima pravo naplatiti naknadu za svaki neosnovani zahtjev za popravak kvara/smetnje. Ujedno HAKOM navodi kako se time potiče operatora korisnika da odradi svoje obveze dijagnostike kvara/smetnje u svom području odgovornosti.

Komentar:

HT se nikako ne može složiti s navedenim prijedlogom iz razloga što plaćanje naknada za neosnovani zahtjev za popravak kvara/smetnji nije poticaj operatora korisnika da izvrši sa svoje strane obvezu dijagnostike kvara/smetnji. Navedeno je HT već naveo HAKOM-u u svojim komentarima na javnu raspravu koja se održala u periodu od 4. do 24. rujna 2013. godine.

Naime, operatori korisnici se rijetko pridržavaju svoje obveze o prethodnoj provjeri kvara/smetnje u području svoje odgovornosti te im je isplativije prijaviti kvar HT-u i za to platiti naknadu iz članka 13.2.1. Standardne ponude (neosnovan zahtjev za popravak kvara). U praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara bez da je prethodno provjerio je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti. Glavni pokazatelji učinkovitosti HT-a u odnosu na broj zaprimljenih smetnji u posljednjih godinu dana na kvartalnoj osnovi ukazuju na to da je u prosjeku 7700 zaprimljenih zahtjeva za otklon kvara/smetnji po kvartalu, a gotovo 8% njih je u području odgovornosti operatora korisnika. Na taj način operator korisnik plati jednokratnu naknadu za neosnovanu prijavu kvara koja sukladno članku 13.2.1 Standardne ponude za ULL iznosi 400 kn (a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži). Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što ih stvarno HT ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a, iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

Uzimajući u obzir takvo postupanje operatora ali i dodatno sniženje naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara kako je predloženo u prijedlogu odluke HAKOM-a koji je u ovom trenutku na javnoj raspravi do 12. prosinca 2013. godine a gdje se pod točkom 1.4.¹⁵ predlaže sniženje s 400 HRK na čak 163 HRK naknade po osnovi neosnovanog zahtjeva za popravak kvara od strane operatora korisnika, HT smatra kako još dodatno nema osnove za brisanje navedene rečenice iz koje proizlazi obveza operatora korisnika da dokaže da kvar/smetnja nije uzrokovana na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti. Štoviše, smatramo kako bi se brisanjem te sporne rečenice samo dodatno motiviralo operatore korisnike da otvaraju još dodatne zahtjeve za otklon kvara/smetnje bez da su prethodno izvršili svoje obveze (prvenstveno iz razloga što im je to isplativije).

Prijedlog:

HT predlaže u članku 24.1. pod nazivom *Otklon kvara/smetnje usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*, pod naslovom *Postupak* izmijeniti rečenicu koja regulira obvezu operatora korisnika da provjeri je li kvar/smetnja u području njegove odgovornosti prije slanja zahtjeva HT-u za otklanjanje kvara/smetnje, na način da ista glasi:

„Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje T-Comu Operator korisnik Standardne ponude mora provjeriti da li kvar/smetnja ulazi u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude je dužan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama T-Coma krajnjoj priključnoj točki. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati odgovarajućim rezultatima mjerenja dijelova elektroničke komunikacijske mreže u svom

¹⁵ Prijedlog Odluke HAKOMa od 12. studenog 2013. godine, Klasa: UP/I-344-01/13-05/39

području odgovornosti da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti.“

14. U Prijedlogu odluke pod Ad 1.21 HAKOM navodi kako s obzirom da ne postoji razlika u cijeni između upredene metalne parice za uskopojasne prijenosne tehnologije i upredene metalne parice za širokopojasne prijenosne tehnologije HAKOM smatra kako nije opravdano praviti razliku između istih.

Komentar:

HT se slaže da ne treba praviti razliku između upredene metalne parice za uskopojasne prijenosne tehnologije i upredene metalne parice za širokopojasne prijenosne tehnologije kada se radi o cijeni.

Međutim, nije opravdano kroz cijeli tekst Standardne ponude izjednačiti ova dva pojma iz niza razloga od kojih ističemo glavna tri:

- jer to nije niti tehnološki opravdano;
- kod prijave smetnje na određenoj parici HT ne može znati koji postupak treba primjenjivati pri samom procesu otklona kvara/smetnji budući da se ovisno o tipu izdvojene lokalne petlje (uskopojasni pristup ili širokopojasni pristup) odabire odgovarajući standardni dijagnostički postupak;
- ova promjena automatski za sobom povlači i izmjenu jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge budući da na tom zahtjevu trenutno stoji odabir uskopojasne ili širokopojasne usluge. U slučaju da isto nije navedeno na zahtjevu, HT ne može znati na koji način treba odraditi provjeru tehničke mogućnosti s obzirom da ne zna konkretno koju uslugu operator želi.

15. I na kraju smatramo vrlo važnim za napomenuti da, uzimajući u obzir sve predložene promjene u procesima koje je potrebno implementirati u IT sustave, HT nije u mogućnosti implementirati sve izmjene iz ovog Prijedloga odluke u predloženim rokovima. Dodatne izmjene procesa, uz sve do sada poznate zahtjeve, je moguće implementirati najranije do kraja lipnja 2014. godine.

III. DODATNI PRIJEDLOZI IZMJENA STANDARDNE PONUDE

➤ **Sniženje iznosa naknada za kašnjenje u realizaciji usluge i otklonu kvara**

HT predlaže da se iznosi naknada za kašnjenje u Standardnoj ponudi za ULL odrede na način da odgovaraju prirodi ovih naknada, odnosno na način da odražavaju stvarnu štetu koju operator korisnik možebitno trpi zbog zakašnjenja.

ZEK u članku 61. stavku 3. taksativno propisuje što sve HAKOM može naložiti operatoru sa značajnom tržišnom snagom, u okviru određivanja regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. Naknada za zakašnjenje predstavlja mjeru koja nije izričito predviđena člankom 61. stavkom 3. ZEK-a pa je upitno da li njezino određivanje predstavlja postupanje HAKOM-a unutar granica nadležnosti, sukladno odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 1. ZEK-a.

Sve da se naknada za zakašnjenje može podvesti pod „dodatne uvjete“ koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti u smislu članka 61. stavka 3. ZEK-a, HT skreće pozornost na obvezu

postupanja HAKOM-a sukladno članku 56. stavku 3. i članku 5. ZEK-a. Naime, HAKOM je sukladno navedenim člancima ZEK-a dužan pri obavljanju regulatornih poslova poduzimati mjere primjenjujući načelo objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. Iznosi naknada za zakašnjenje kako su oni predviđeni Standardnom ponudom za ULL zasigurno nisu razmjerni niti opravdani.

Iz niže priložene tablice može se zaključiti kako u Standardnoj ponudi za ULL predviđena visina naknade za zakašnjenje u realizaciji ove usluge nije razmjerna niti opravdana, budući da je šteta koju operator korisnik trpi u slučaju zakašnjenja drastično manja od naknade koju mu je HT obavezan isplatiti.

		Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – prvih 10 dana po danu	Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – od 11. dana po danu	Prosječan mjesečni prihod operatora u RH od maloprodajne usluge koju pruža, po korisniku u 2011.g.*	Prosječan prihod operatora od korisnika usluga po danu	Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu za prvih 10 dana zakašnjenja	Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu od 11. dana zakašnjenja	Razlika između prosječnog mjesečnog prihoda operatora od maloprodajne usluge i ugovorne kazne u slučaju mjesec dana zakašnjenja u ispunjenju po korisniku
Veleprodajna usluga	Veleprodajna cijena HT-a	50,00 kn	75,00 kn	212 kn (uključuje prihod od usluga fiksne telefonije i širokopojsnog pristupa Internetu)	7,07 kn	42,93 kn	67,93 kn	1.576,00 kn

*Podaci iz *Analysis Mason Country Report Croatia, October 2012*, izvješća o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u Hrvatskoj konzultantske kuće Analysis Mason. Uzet je u obzir prihod operatora od onih maloprodajnih usluga koje se pružaju temeljem konkretne veleprodajne usluge HT-a.

**S obzirom na različite cijene usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa Internetu, ovisno o brzini i paketu prometa koji ugovori operator, prikazana cijena od 59,70 kn predstavlja ponderiranu prosječnu cijenu usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa koju HT pruža svim operatorima elektroničkih komunikacija, izračunata temeljem podataka za mjesec prosinac 2012. godine.

Nesrazmjernost se na isti način očituje i kod naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova, gdje operator korisnik ima potencijalni rizik razmjernog umanjenja mjesečne naknade krajnjem korisniku, po osnovi nemogućnosti korištenja usluge kroz određeno vrijeme. Prema tome, operator će na maloprodajnoj razini trpjeti određenu štetu u vidu gubitka prihoda, dok će na veleprodajnoj razini ostvarivati ugovornu kaznu koja po svojem iznosu drastično i višestruko prelazi iznos stvarne štete koju operator korisnik trpi.

Isto tako, a vezano za naknade za kašnjenje u otklanjanju kvarova, ističemo da zbog čestih vremenskih nepogoda (grmljavina, pijavica, poplave i sl.) koje zahvaćaju pojedine gradove, županije a ponekad i čitave regije te time veliki broj maloprodajnih i veleprodajnih korisnika HT-a, HT u pojedinim slučajevima zbog više sile nije u mogućnosti otkloniti kvarove u definiranim rokovima. Ujedno, s obzirom na kompleksnost elektroničke komunikacijske mreže i opreme, neizbježne su situacije u kojima kvar ili smetnja, sukladno prihvaćenim tehničkim standardima i pravilima struke, nije moguće otkloniti u propisanim rokovima niti uz najveće napore. U takvim slučajevima HT nužno mora

biti oslobođen obveze snošenja naknada za kašnjenje u otklonu kvara, budući da je do kašnjenja došlo bez krivnje HT-a, odnosno zbog okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, spriječiti niti otkloniti.

➤ Tolerancije

HT predlaže tekst Standardne ponude za ULL dopuniti sljedećom rečenicom:

„HT je obvezan u rokovima propisanim Standardnom ponudom na godišnjoj razini realizirati 95% od broja zaprimljenih zahtjeva za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Obveza isplate naknada za kašnjenje primjenjuje se na zahtjeve koji prelaze 5% dopuštene godišnje tolerancije.“

Obrazloženje:

S obzirom na količine zahtjeva koje HT zaprima od strane operatora korisnika na mjesečnoj razini i dalje neće biti 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.

Iz Standardne ponude za ULL proizlazi kako je HT obvezan operatorima korisnicima isplatiti predviđene naknade za svaki dan nepravovremene realizacije pojedinog zahtjeva, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo.

Dodatno, europska praksa također prepoznaje nužnost predviđanja određenih tolerancija u isporuci veleprodajnih usluga (i to pored obveze dostave planova od strane operatora, odnosno i u situaciji gdje je *incumbent* operator u mogućnosti planirati svoje resurse).

Ove 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 95% do 97% kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. 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. Konkretno tolerancije u odnosu na ULL uslugu HT je već iznio u svojim komentarima na prijedlog izmjene Standardne ponude za ULL, u javnom pozivu HAKOM-a koji je trajao u periodu od 4.9.2013.g.-24.9.2013.g. (točka 10. navedenih komentara HT-a) te ovom prilikom upućujemo HAKOM na tamo iznesenu tablicu.

Slijedom navedenog, HT je obvezan u strogim i vrlo kratkim rokovima obrađivati značajne količine veleprodajnih zahtjeva radi 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 smatra nužnim implementirati ga također u regulatorni okvir u Republici Hrvatskoj.

Pritom je važno istaknuti da HT u odnosu na svoje maloprodajne krajnje korisnika ima propisanu toleranciju u realizaciji maloprodajnih usluga (obveza realizirati 95% priključaka u roku od 30 dana te 99% priključaka u roku

od 60 dana^[1]) dok je na veleprodajnih razini, kao što je navedeno, HT u obvezi 100% zaprimljenih zahtjeva za realizaciju veleprodajnih usluga realizirati u propisanim rokovima. Navedeno se ukazuje i kao protivno regulatornoj obvezi nediskriminacije koja je HT-u određena na mjerodavnom tržištu, budući da se HT-u nameće obveza da operatorima korisnicima pruža veću razinu usluge nego što je HT obvezan učiniti na maloprodajnoj razini.

➤ **Definiranje da je dostavljanje nevaljane jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom razlog za odbijanje zahtjeva za veleprodajnu uslugu**

Kako bi se spriječilo gomilanje jedinstvenih izjava na strani novih operatora, poglavito u odnosu na krajnje korisnike koji su pasivni i neće aktivno odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, smatramo nužnim definirati rok valjanosti jedinstvene izjave u trajanju od 45 dana od dana potpisa jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika. Kada bi uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge bila podnesena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika u odnosu na koju je protekao rok od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, zahtjev za veleprodajnu uslugu bi trebao biti odbijen od strane HT-a.

➤ **Dopuna članka 15.3. pod nazivom: „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“**

Predlažemo dopunu u članku 15.3. pod nazivom „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“, posljednji stavak, na način da isti glasi kako slijedi:

„Operator korisnik Standardne ponude nema pravo na predmetnu naknadu ukoliko je zakašnjenje u otklanjanju kvara nastupilo uslijed:

- više sile (npr. prekida kabela uslijed iskopa trećih osoba, elementarne nepogode i sl.)
- kvara na kućnoj elektroničkoj komunikacijskoj instalaciji,
- postojanja drugih objektivnih razloga izvan kontrole T-Coma (npr. nemogućnosti T-Coma da pristupi objektu na lokaciji krajnjeg korisnika, i sl.),
- kvarova/smetnji koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.*

Pored gore navedenog Operator korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova u slučaju kada T-Com propusti u roku za otklon kvarova/smetnji dostaviti Operatoru korisniku odgovor da se radi o kvaru/smetnji u području odgovornosti Operatora korisnika zajedno s dijagnostikom smetnje na izdvojenoj lokalnoj petlji.“

Obrazloženje:

Kao što je već navedeno u ovim komentarima, još jednom ponavljamo kako se u praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara bez da je prethodno provjerio je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti. Na taj način operator korisnik plati jednokratnu naknadu za „neosnovanu prijavu kvara“ koja sukladno članku 13.2.1 Standardne ponude za ULL

^[1] Članak 8. Pravilnika o univerzalnim uslugama, NN 146/12

iznosi 400 kn (a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži). Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što ih stvarno HT ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a, iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

Nadalje, u praksi se također događa da ukoliko HT zaprimljeni zahtjev za otklon kvara/smetnje koji nije u području odgovornosti HT-a ne riješi u roku 48 sati na način da provede postupak provjere iz članka 25.1. i članka 25.5. te u tom roku ne pošalje odgovor operatoru korisniku da smetnja nije u području odgovornosti HT-a zajedno s cjelokupnom dijagnostikom prijavljenog kvara/smetnje, operatori korisnici traže od HT-a da plati naknadu po osnovi zakašnjelog otklona kvara/smetnje.

Naime, operator korisnik koji prijavi kvar/smetnju koja nije u području odgovornosti HT-a plati naknadu od 400 kuna za neosnovanu prijavu kvara te na taj način uz minimalan trošak dobije dijagnostiku smetnje na izdvojenoj lokalnoj petlji (koju tada vrlo lako može otkloniti). U isto vrijeme, ukoliko HT ne pošalje odgovor i ne obavi dijagnostiku u roku od 48 sati, traži od HT-a isplatu penala propisanu za zakašnjeli otklon kvara/smetnje.

Smatramo da kod zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a nema mjesta za plaćanje penala za zakašnjenje u odgovoru da smetnja nije u području odgovornosti HT-a s obzirom da je sam postupak provjere koji propisuje članak 25.1 i članak 25.5. kompliciran, isti predstavlja znatan trošak (financijski i ljudski), a radi se o smetnjama/kvarovima koje nisu u području odgovornosti HT-a. Slijedom navedenog predlažemo da se HT u tim slučajevima oslobodi plaćanja penala kako je u prijedlogu navedeno.

Isto tako, a radi zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koji ne ulaze u područje odgovornosti HT-a, držimo da bi bilo pravedno HT osloboditi plaćanja naknada za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.

Slijedom navedenog obrazloženja, predlažemo dopunu stavka 7., članka 24.1. pod nazivom „Postupak“ tako da stavak 7. glasi:

„Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje T-Comu Operator korisnik Standardne ponude je dužan provjeriti da li kvar/smetnja na opremi ili instalaciji ulazi u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti, te uz zahtjev za otklon kvara/smetnje priložiti dokaz (mjerenje) o tome. Operator korisnik Standardne ponude je dužan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama T-Coma krajnjoj priključnoj točki.“

Predlažemo dopunu u članku 6.2., iza stavka 9., tekstom koji glasi:

„U izračun prosječne dnevne količine zahtjeva će se uračunati i zahtjevi za otklon kvara/smetnje za koje se ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma na način da se kvota za naredni mjesec umanjí za postotak neosnovano prijavljenih smetnji u odnosu na ukupan broj zaprimljenih smetnji u zadnjem kalendarskom tromjesečju koji je osnovica za kvotu.“



Obrazloženje:

Resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivacije se nepotrebno troše na neopravdanu prijavu smetnje, te smatramo da i ovi zahtjevi kojima je HT neopravdano opterećen moraju ući u izračun kvota za naredno razdoblje.