

**Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.**  
**na prijedlog odluke HAKOM-a o određivanju naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d.**  
**za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

-12. 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 mijenjaju naknade unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), u nastavku iznosimo komentare Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT).

**1. Sniženje iznosa jednokratnih naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (točke 1.1, 1.2, 1.4 i 1.6 Prijedloga odluke)**

HAKOM predlaže izmjenu jednokratnih naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju ADSL/VDSL tehnologije, za uslugu veleprodajni širokopojasni pristup Internetu na temelju FTTH rješenja te za uslugu dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu putem ADSL/VDSL/FTTH pristupa.

**Prijedlog HT-a:**

HT se ne slaže s predloženim iznosima jednokratnih naknada jer isti ne osiguravaju nadoknadu troška koji HT-u nastaje prilikom pružanja navedenih usluga, već predlažemo povećati iznose jednokratnih naknada na sljedeći način:

Usluga	Prijedlog cijena (kn)		Komentar
	HAKOM	HT-ov prijedlog	
<b>Jednokratne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju ADSL/VDSL tehnologije u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge HT-a</b>			
BSA aktivacija (novi korisnici)	29	116,64	
BSA aktivacija (novi korisnici) alternativna parica	-	229,98	Nova stavka
BSA aktivacija (postojeći korisnici) kada postoji zasebni port za govornu uslugu	0	116,64	
BSA aktivacija (postojeći korisnici) kada postoji zasebni port za govornu uslugu alternativna parica	-	229,98	Nova stavka
BSA aktivacija (postojeći korisnici) kada ne postoji zasebni port za govornu uslugu	15	116,64	

Promjena brzine	0	12,03	
Promjena brzine koja uključuje prebacivanje s nezavisnog čvora na zavisni čvor	132	282,28	
BSA deaktivacija	15	116,64	
Preseljenje BSA	0	334,59	
Ponovna aktivacija BSA nakon privremenog isključenja	0	0	
Neosnovana prijava kvara	163	169,05	
Prijelaz s naked BSA na BSA/BSA+WLR	15	105,02	
Prijelaz s ULL na BSA/BSA+WLR	59	73,05	

**Jednokratne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju ADSL/VDSL tehnologije u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (NBSA korisnik)**

NBSA aktivacija na novoj parici	132	218,35	Pod novom paricom podrazumijevamo situaciju kada postoji neiskorištena parica do krajnjeg korisnika, tj. parica na kojoj nema ni jedne aktivne usluge.
NBSA aktivacija na postojećoj parici (novi korisnik)	29	116,64	
NBSA aktivacija na postojećoj parici (postojeći korisnik)	15	116,64	
NBSA aktivacija na postojećoj parici (postojeći korisnik) alternativna parica	-	229,98	Nova stavka
Promjena brzine	0	12,03	
NBSA deaktivacija	15	105,02	
Preseljenje NBSA na novu lokaciju (potrebna aktivacija na novoj parici)	177	322,97	Pod novom paricom podrazumijevamo situaciju kada postoji neiskorištena parica do krajnjeg korisnika, tj. parica na kojoj nema ni jedne aktivne usluge.
Preseljenje NBSA na novu lokaciju (potrebna aktivacija na postojećoj parici)	59	-	Nije moguće preseljenje NBSA usluge na paricu na kojoj postoji neka druga usluga. Preseljenje je moguće samo na postojeću paricu na kojoj nema aktivne usluge.

Ponovna aktivacija NBSA nakon privremenog isključenja	0	0	
Neosnovana prijava kvara	163	169,05	
Prijelaz s BSA na naked BSA	15	105,02	
Prijelaz s ULL-a na naked BSA	59	116,64	
Prijelaz s naked BSA na WLR	15	116,64	
<b>Jednokratna naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Internet uslugu na temelju FTTH tehnologije</b>			
FTTH aktivacija (novi korisnik)	33	270,36	
FTTH aktivacija (postojeći korisnik)	0	14,63	
Promjena brzine	0	14,63	
FTTH deaktivacija	0	125,81	
Preseljenje na novu lokaciju	33	392,41	
Ponovna aktivacija nakon privremenog isključenja	0	0	OK
Neosnovana prijava kvara	163	169,05	
<b>Jednokratne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za IPTV i VoIP uslugu</b>			
Posebni virtualni kanal - aktivacija	0	107,63	
Posebni virtualni kanal - preseljenje	-	107,63	Nova stavka
Aktivacija samostalnog posebnog virtualnog kanala za IPTV/VoIP uslugu na novoj parici	132	220,96	Pod novom paricom podrazumijevamo situaciju kada postoji neiskorištena parica do krajnjeg korisnika, tj. parica na kojoj nema ni jedne aktivne usluge.
Aktivacija samostalnog posebnog virtualnog kanala za IPTV/VoIP uslugu na postojećoj parici (novi korisnik)	29	107,96	
Aktivacija samostalnog posebnog virtualnog kanala za IPTV/VoIP uslugu na postojećoj parici (postojeći korisnik)	15	325,58	

Deaktivacija samostalnog posebnog virtualnog kanala za IPTV/VoIP uslugu	-	96,75	Nova stavka
Preseljenje samostalnog posebnog virtualnog kanala za novu lokaciju (potrebna aktivacija na novoj parici)	177	313,95	Pod novom paricom podrazumijevamo situaciju kada postoji neiskorištena parica do krajnjeg korisnika, tj. parica na kojoj nema ni jedne aktivne usluge.
Preseljenje samostalnog posebnog virtualnog kanala za novu lokaciju (potrebna aktivacija na postojećoj parici)	59	-	Nije moguće preseljenje NBSA usluge na paricu na kojoj postoji neka druga usluga. Preseljenje je moguće samo na postojeću paricu na kojoj nema aktivne usluge.
Ponovna aktivacija posebnog virtualnog kanala nakon privremenog isključenja	0	0	

**Obrazloženje:**

HT pozdravlja odluku HAKOM-a da se naknade za aktivaciju veleprodajnog širokopojasnog pristupa određuju na osnovu „postojećeg korisnika“ i „novog korisnika“, ali smatramo da predložene cijene ne odgovaraju troškovima koje HT ima na osnovu konkretnih aktivnosti potrebnih za obavljanje jednokratnih poslova čije naknade su predmet ovog prijedloga. HAKOM također mora sagledati troškove koje HT ima prilikom aktivacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa pri čemu u svrhu zadovoljavanja uvjeta za potrebnom brzinom traži alternativnu paricu. Trošak koji u tom slučaju HT ima je identičan troškovima prilikom izdvajanja nove parice.

HT smatra kako predloženi iznosi jednokratnih naknada za usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ne pokrivaju sve troškove koji nastaju pružanjem predmetnih usluga.

Naime, prije svega smatramo da je prilikom definiranja jednokratnih naknada HAKOM podcijenio vrijeme koje je potrebno za obavljanje određenih aktivnosti, radi čega su posljedično i troškovi a time i cijene predmetnih usluga niže nego što bi trebale biti. Da je tome tako dokazuju podaci koje smo poslali HAKOM-u elektroničkom poštom 10. prosinca 2013.g. o vremenima potrebnim za obavljanje aktivnosti na MFG-u i SMC-u za 2012. godinu, a koji podaci predstavljaju rezultat opsežnih i preciznih mjerenja provedenih od strane HT-a tijekom 2012.g. (između ostalog i za potrebe računovodstvenog razdvajanja).

Stoga još jednom naglašavamo kako HAKOM-ove procjene trajanja aktivnosti nisu realne te pozivamo HAKOM u izračunima primijeniti stvarne podatke o trajanjima, utvrđene upravo spomenutim mjerenjima na terenu.

U svrhu kvalitetnijeg shvaćanja aktivnosti koje su uključene u trošak jednokratnih naknada, navodimo i sljedeća pojašnjenja:

Kao sastavni dio aktivacije i deaktivacije svake od usluga iz tablice je i vožnja radnika do same lokacije na kojoj je potrebno izvršiti određenu aktivnost. U mjerenjima je za izračun prosječnog vremena potrebnog do lokacije korišten Sustav podrške za mjerenje vremena iz kojeg proizlazi kako ono prosječno iznosi 18 minuta. S obzirom na dobiveni podatak od svega 18 minuta vožnje prosječno do lokacije na kojoj je potrebno obaviti određenu aktivnost, smatramo da nije osnovan komentar HAKOM-a iznesen na sastanku od 2. prosinca 2013.g. kako je trošak koji otpada na vožnju prevelik (zbog manjeg broja radnika koji rade na predmetnim poslovima).

Što se tiče jednokratne naknade za aktivaciju veleprodajnog širokopojasnog pristupa preko alternativne parice, smatramo bitnim za napomenuti kako se kod aktivacije usluge putem alternativne parice radi o aktivnostima koje su iste kao i kod nove parice. Jedina razlika između aktivacije usluge na novoj parici i na alternativnoj parici je u tome što kod aktivacije na novoj parici HT tehničar izlazi na teren uvijek 2 puta (prvi put prilikom provjere tehničke mogućnosti a drugi put uslijed rada na MDF-u) dok kod alternativne parice ponekad izlazi na teren jednom (bez provjere tehničke mogućnosti) a ponekad dva puta ovisno o konfiguraciji mreže. U svakom slučaju, jednokratna naknada za aktivaciju usluge putem alternativne parice ne može nikako biti na razini kao kad se radi o aktivaciji usluge preko postojeće parice. Slijedom navedenog, u gore navedenoj tablici HT predlaže novu cijenu za aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa preko alternativne parice, s time da predloženi iznos uključuje odlazak na teren samo jednom (bez provjere tehničke mogućnosti).

Nadalje, HT smatra da pretpostavka HAKOM-a kako su svi zadaci u sklopu SMC-a automatizirani nije ispravna. Premda je točno da je velika količina zadataka automatizirana, činjenica da je neki zadatak automatiziran ne znači kako kod radnika SMC grupe nema angažmana. Ukoliko automatika zakaže, tada zadatak prelazi na SMC grupu koja ga u tom slučaju odrađuje. Dapače, postoje određene aktivnosti koje automatika nikako ne može riješiti (npr. zbog razloga koji nisu pod kontrolom HT-a), te je u takvim slučajevima ručni rad neizostavan. Niže iznosimo i dva primjera koja isto dokazuju:

Primjer 1: U procesu provjere tehničke mogućnosti neophodno je povezati slobodne kapacitete iz korisničkog zahtjeva s predmetnom adresom što se obavlja u sustavima podrške i to za svaki zahtjev za izdavanjem lokalne petlje za novog korisnika. Sustavi uspoređuju podatke iz tehničkih baza HT-a u kojima su registrirani svi kapaciteti, s podacima koji su vezani za lokaciju predmetnog zahtjeva. S obzirom da zemljišne knjige/katastarske podloge često nisu sređene događa se da jedan dio zahtjeva sustavi ne mogu procesuirati te se isti moraju ručno obrađivati. Navedeno HT obavlja u nadzornom centru pri čemu HT nema nikakav utjecaj na sređivanje spomenutog stanja jer je isto u domeni odgovornih službi u RH.

Primjer 2: Za slučajeve kada se postojeći HT broadband korisnik nalazi na Siemens DSLAM-u i traži prelazak operatoru korisniku s BSA/NBSA uslugom, a na predmetnoj lokaciji nema drugih raspoloživih portova izuzev Ericsson/Huawei portova na kojima već rade HT maloprodajni korisnici, uspostavljena je ručna procedura po kojoj se obavlja izmjena porta za ovakve korisnike kroz tehnički proces dok se realizacija BSA/NBSA usluge obavlja paralelno po postojećim procesima kao i do sada. Navedeno znači sljedeće ručne aktivnosti:

- Svi zahtjevi ovog tipa spuštaju se na ručnu odradu u nadzorni centar;
- Tehničari nadzornog centra pripremaju izmjenu porta ažuriranjem sustava te kreiraju predmetni tehnički proces;
- Tehničari terenskih grupa pripremaju izmjenu/ožičenje porta i traže podršku u nadzornom centru kako bi zajednički obavili predmetnu izmjenu;

- Istovremeno/paralelno obavljaju se sve neophodne aktivnosti za realizaciju predmetnog zahtjeva uz promjenu portova kako ne bi dolazilo do većeg prekida usluge.

Zaključno, s obzirom da su mjerenja u HT-u odrađena na reprezentativnom uzorku, HT ovim putem predlaže da HAKOM usvoji dostavljena vremena od strane HT-a kao i gore navedene prijedloge cijena.

Također, smatramo vrlo važnim da se prilikom definiranja iznosa jednokratnih naknada uzmu u obzir dodatne aktivnosti koje HT obavlja a koje po Prijedlogu HAKOM-a nisu uzete u obzir:

- BSA aktivacija (novi korisnici) alternativna parica
- BSA aktivacija (postojeći korisnici) kada postoji zasebni port za govornu uslugu+ alternativna parica
- NBSA aktivacija na postojećoj parici (postojeći korisnik) alternativna parica
- Deaktivacija samostalnog PVC za IPTV/VOIP

Naime, HT-ova mjerenja pokazuju kako i gore navedene aktivnosti predstavljaju određeni trošak za HT te stoga molimo da se isto uzme u obzir i definiraju odgovarajuće naknade, kako bi se osiguralo poštivanje načela troškovne usmjerenosti te omogućilo HT-u nadoknaditi trošak koji nastaje pružanjem HT-ovih usluga.

Budući da HAKOM u svom prijedlogu izračuna jednokratnih naknada nije uključio trošak mjerenja prilikom aktivacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a mjerenje ima značajne troškove, ukoliko HAKOM odluči da je prilikom aktivacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa nužno obavljati i širokopojasno mjerenje, potrebno je uključiti sve troškove koje HT ima prilikom tih aktivnosti.

Vežano uz iznos naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara, HT smatra kako bi iznos naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara trebao ostati neizmijenjen, u svrhu poticanja operatora da prije prijave smetnje HT-u, provjere da li postoji smetnja na elementima usluge za koje nije odgovoran HT (kućna instalacija, modem).

Pored svega gore navedenog, u prilogu ovih komentara navodimo iznose jednokratnih naknada koji se naplaćuju za pružanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u nekim europskim državama, a koji podaci pokazuju kako su predmetne jednokratne naknade višestruko veće od iznosa koje predlaže HAKOM u okviru Prijedloga odluke, što dodatno potvrđuje HT-ove navode da predmetne aktivnosti nose visoki trošak za operatore.

## 2. Izmjena iznosa i načina obračuna mjesečnih naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja (točka 1.5 Prijedloga odluke)

HAKOM u točki 1.5 Prijedloga odluke predlaže definirati sljedeće iznose mjesečnih naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja:

Usluga	Naknada po korisniku				Cijena po Mbit/s
	Pojedinačni pristup	Blok od 500*	Blok od 1000**	Blok od 2000***	
Veleprodajni širokopojasni pristup za	116,39	110,57	104,75	93,11	-

<i>Internet uslugu na OLT razini</i>					
<i>Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na Ethernet razini</i>	<i>116,39</i>	<i>110,57</i>	<i>104,75</i>	<i>93,11</i>	<i>59,44</i>
<i>Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na IP razini (regionalni pristup)</i>	<i>119,41</i>	<i>113,44</i>	<i>107,47</i>	<i>95,53</i>	<i>70,78</i>
<i>Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na IP razini (nacionalni pristup)</i>	<i>119,41</i>	<i>113,44</i>	<i>107,47</i>	<i>95,53</i>	<i>78,10</i>

\* popust za blok od 500 je 5% u odnosu na pojedinačni pristup

\*\* popust za blok od 1000 je 10% u odnosu na pojedinačni pristup

\*\*\* popust za blok od 2000 je 20% u odnosu na pojedinačni pristup

Komentar:

#### **a) Određivanje iznosa količinskih popusta od strane HAKOM-a**

U Prijedlogu odluke HAKOM definira novi sustav količinskih popusta koji bi uključivao blokove do 500, 1000 i 2000 pristupa, za razliku od postojećeg sustava koji uključuje blokove do 100, 500 i 2000 pristupa. HT predlaže HAKOM-u zadržati postojeći sustav blokova.

#### **b) Prijedlog uvođenja dodatne mjesečne naknade za nadoknadu troška ONT uređaja**

Budući da HAKOM u prijedlogu mjesečnih naknada za FTTH pristupe nije uključio trošak ONT uređaja koji je sastavni dio usluge veleprodajni širokopojasni pristup na temelju FTTH tehnologije, predlažemo da se na predložene cijene pristupa doda trošak ONT uređaja u iznosu od 2,82kn. Stoga, prijedlog HT-a je povećati iznose mjesečnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup temeljem FTTH rješenja tako da iznose:

Usluga	Naknada po korisniku				Cijena po Mbit/s
	Pojedinačni pristup	Blok od 100	Blok od 500	Blok od 2000	
Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na OLT razini	119,21	113,39	107,57	95,93	-
Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na Ethernet razini	119,21	113,39	107,57	95,93	59,44
Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na IP razini (regionalni pristup)	122,23	116,26	110,29	98,35	70,78
Veleprodajni širokopojasni pristup za Internet uslugu na IP razini (nacionalni pristup)	122,23	116,26	110,29	98,35	78,10

\* popust za blok od 100 je 5% u odnosu na pojedinačni pristup

\*\* popust za blok od 500 je 10% u odnosu na pojedinačni pristup

\*\*\* popust za blok od 2000 je 20% u odnosu na pojedinačni pristup

### **3. Izmjena mjesečnih naknada za virtualne kanale za IPTV uslugu (točka 1.7. Prijedloga odluke)**

Predmetnom točkom Prijedloga odluke HAKOM predlaže izmijeniti postojeće mjesečne naknade za virtualne kanale za IPTV uslugu na način da ubuduće iznose:

<i>Usluga</i>	<i>Naknada po korisniku</i>		
	<i>(BSA ADSL/VDSL)/kn</i>	<i>(NBSA ADSL/VDSL)/kn</i>	<i>(NBSA FTTH)/kn</i>
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za IPTV SD (Ethernet razina)</i>	<i>13,06</i>	<i>13,06</i>	<i>13,06</i>
<i>Mjesečna naknada za samostalni virtualni kanal za IPTV SD (Ethernet razina)</i>	<i>31,25</i>	<i>31,25 + mjesečna naknada za LLU***</i>	<i>130,60</i>
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za IPTV HD (Ethernet razina)</i>	<i>34,83</i>	<i>34,83</i>	<i>34,83</i>
<i>Mjesečna naknada za samostalni virtualni kanal za IPTV HD (Ethernet razina)</i>	<i>53,02</i>	<i>53,02 + mjesečna naknada za LLU</i>	<i>152,37</i>

**Komentar:**

HT smatra kako Prijedlog odluke treba izmijeniti na način da se predvidi veća fleksibilnost za slučaj eventualnih budućih sniženja predloženih iznosa mjesečnih naknada za virtualne kanale za IPTV, a kako bi se omogućila primjena pojednostavljene procedure odobravanja takvih novih, nižih cijena. Naime, prema trenutnom konceptu predloženih cijena za IPTV PVC-ove, u slučaju potrebe za sniženjem takvih cijena zbog, primjerice, mogućnosti ponude atraktivnijih maloprodajnih ponuda, bilo bi potrebno ponovo provesti proceduru donošenja odluke HAKOM-a kao i ponovo provesti postupak notifikacije Europskoj komisiji, što bi nepotrebno odgodilo predloženo sniženje cijena, na štetu svih operatora na tržištu kao i krajnjih korisnika.

Stoga smatramo kako bi Prijedlogom odluke trebalo ostaviti mogućnost HT-u snižavati cijene IPTV PVC-ova vodeći računa o primjeni *testova istiskivanja marže*, a bez potrebe da takvi prijedlozi novih, nižih cijena moraju ponovo proći proceduru notifikacije pred Europskom komisijom. HAKOM je na sličan način nedavno definirao prijedlog određivanja troškovno usmjerenih mjesečnih naknada za uslugu izdvojene lokalne petlje, te stoga predlažemo da se iznosi mjesečnih naknada za IPTV PVC-ove definiraju na sličan način.

**4. Reguliranje iznosa mjesečne naknade koju bi plaćao operator korisnik kada želi popravak kvara u roku kraćem od 48 sati – dodatna razina ostvarenja usluge (advanced SLA)**

HAKOM predlaže u članku 8.5.1. *Postupak* u stavak 9. Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ugraditi sljedeću odredbu: „Operator korisnik može ugovoriti sljedeća vremena otklona kvara/smetnji uz plaćanje pripadajućih naknada:

<i>Vrijeme (h)</i>	<i>Naknada</i>
<i>10</i>	<i>10% mjesečne naknade za predmetnu uslugu</i>



16	6% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
24	3% mjesečne naknade za predmetnu uslugu

*Operator korisnik kroz B2B servise zahtijeva bolja vremena otklona kvara/smetnji za svaki pojedinačni pristup.*

*Sva bolja vremena otklona kvara/smetnji koja nisu definirana u ovoj Standardnoj ponudi predmet su komercijalnog dogovora između T-Coma i Operatora korisnika.“*

**Komentar:**

Sukladno već iznesenim komentarima u okviru javne rasprave o prijedlogu odluke HAKOM-a o izmjeni Standardne ponude za BSA (procesne izmjene) koja je održana u razdoblju od 30.10.2013.-2.12.2013. g., ističemo kako se HT protivi prijedlogu da HAKOM odlukom regulira kraća vremena za otklon kvara/smetnji i to iz sljedećih razloga:

- (i) Zbog toga što navedeno nije u skladu s Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa<sup>1</sup> (dalje: Analiza tržišta);
- (ii) Zbog velikog porasta količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji;
- (iii) Zbog toga što objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati.

- (i) Prijedlog HAKOM-a nije u skladu s Analizom tržišta

HAKOM je u dokumentu Analize tržišta na stranici 62 u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže propisao kako *u skladu s člankom 61. stavkom 4. ZEK-a<sup>2</sup>, u pogledu naloženih obveza određuje HT-u i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti. Stoga, HAKOM određuje HT-u obvezu da osigura osnovnu razinu ostvarivanja usluge (eng. Service Level Agreements – SLA). Postojećom Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, HT-u je definiran SLA što, između ostalog, obuhvaća vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova.*

Uz to, HAKOM je u dokumentu Analize tržišta na stranici 64 u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže propisao HT-u obvezu obavještanja HAKOM-a *o svim boljim uvjetima SLA (advanced SLA) koje HT možda pruža drugim operatorima na temelju komercijalnih dogovora ili za vlastite potrebe maloprodaje ili svojih povezanih društava.*

Navedeni tekst nedvojbeno upućuje na to kako je HAKOM Analizom tržišta ostavio HT-u mogućnost da uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa nudi pod nekim drugačijim, boljim uvjetima, pri čemu je ostavio na slobodnu volju operatorima korisnicima i HT-u da se dogovore o tim boljim uvjetima. Stoga, time što je u Prijedlogu odluke propisao naknade koje bi operator korisnik trebao platiti HT-u u slučaju

<sup>1</sup> Odluka HAKOM-a od 28.6.2013.g.; Klasa: UP/I-344-01/12-03/04

<sup>2</sup> Članak 61. st. 3. ZEK-a navodi sljedeće: *U pogledu obveza iz stavka 3. ovoga članka Agencija može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti.*

kada traži otklon kvara/smetnji u nekom kraćem roku od već reguliranih 48 sati, HAKOM predlaže regulaciju nečeg za što je Analizom tržišta sam utvrdio da će biti predmetom komercijalnog dogovora. U tom smislu, predložena odredba nije u skladu s Analizom tržišta, već se istom HT-u određuju dodatne regulatorne obveze u smislu podvođenja komercijalnih aspekata HT-ovog poslovanja pod strogo regulirani režim a bez izmjene Odluke o Analizi tržišta.

Štoviše, ovim prijedlogom HAKOM HT-u nameće:

- dodatnu obvezu koja se sastoji u tome da uvijek kada operator korisnik zatraži otklon kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati HT ima obvezu isto omogućiti (pri čemu je operator korisnik obvezan platiti propisanu naknadu) i
- obvezu koja je sasvim suprotna od smjera o kojem govori Analiza tržišta s obzirom da Analiza tržišta izričito navodi kako su bolji uvjeti od onih propisanih Analizom i Standardnom ponudom za BSA predmet komercijalnog dogovora.

Kada bi se navedeni prijedlog HAKOM-a ugradio u Standardnu ponudu za BSA, tada Standardna ponuda za BSA ne bi predstavljala osnovnu razinu SLA uvjeta, a kao što je to navedeno u gore citiranom tekstu Analize tržišta, već i komercijalne aspekte poslovanja HT-a koji bi uključenjem u Standardnu ponudu postali strogo regulirani. U takvoj situaciji otvorilo bi se pitanje granica *ex ante* regulacije, te u konačnici i svrhe Odluke o Analizi tržišta ako ista ne bi predstavljala pravno obvezujući okvir regulatornih mjera koji operatoru sa značajnom tržišnom snagom ipak daje određenu razinu pravne sigurnost.

Također, HT u svojoj maloprodajnoj ponudi za širokopojasnu uslugu putem ADSL/VDSL tehnologije, ne nudi SLA s boljim uvjetima od osnovne razine. Štoviše, za neke segmente usluge, u osnovnoj razini SLA uvjeta nudi čak i lošije uvjete od veleprodajnih.

Slijedom navedenog, ističemo kako ovaj prijedlog HAKOM-a nije u skladu sa ZEK-om :

- a) U slučaju nametanja dodatne regulatorne obveze ili izmjene postojeće potrebno provesti ZEK-om propisani postupak koji se sastoji tome da je nužno:
  - Provesti analizu tržišta u svrhu ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu,
  - Odrediti regulatorne obveze ako u postupku analize tržišta utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu u skladu sa člankom 56. stavkom 2. ZEK-a.
- b) Sukladno članku 56. stavak 4. ZEK-a, propisano kako u iznimnim okolnostima HAKOM može odlukom odrediti operatoru sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu regulatorne obveze u vezi s pristupom i/ili međupovezivanjem, koje ne proizlaze iz regulatornih obveza iz čl.58-64 ZEK-a, no u tom slučaju treba unaprijed dostaviti Komisiji prijedlog odluke.

Međutim, čak i određivanje takvih dodatnih regulatornih mjera koje nisu predviđene člancima 58 – 64 ZEK-a može uslijediti tek po provedbi postupka analize tržišta, u kojem bi HAKOM utvrdio nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja te postojanje gore navedenih iznimnih okolnosti koje opravdavaju određivanje dodatnih regulatornih mjera koje nisu predviđene ZEK-om.

- c) ZEK je u članku 56. stavak 3. jasno propisao kako se *regulatorne obveze moraju temeljiti na prirodno utvrđenog nedostatka na tržištu, te moraju biti razmjerne i opravdane s obzirom na regulatorna načela*

*i ciljeve.* Regulacija kako je predložio HAKOM za otklonom kvarova/smetnji unutar 48 sati po želji operatora korisnika uz plaćanje dodatne naknade koju je regulirao HAKOM nije niti razmjerna niti opravdana s obzirom na cilj koji se želi postići. Ova tvrdnja osobito dolazi do izražaja ako se uzme u obzir velika količina zahtjeva za otklonom kvarova i smetnji koje HT obrađuje kao i činjenica da HT objektivno nije u mogućnosti udovoljavati takvim zahtjevima operatora korisnika.

Dodatno, a kako je u tekstu prethodno već navedeno, HT niti sa jednim operatorom korisnikom s kojim ima potpisani Ugovor o veleprodajnom širokopojasnom pristupu nije do sada potpisao bolje SLA uvjete što je razlog više da predložena obveza nije niti razmjerna niti opravdana.

(ii) 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 širokopojasnih 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.

(iii) Objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati na način kako je to predloženo od strane HAKOM-a

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 na način kako je to predloženo od strane HAKOM-a.

Iznosi naknada koje je HAKOM predložio kada bi operator korisnik tražio neka kraća vremena za otklon kvarova/smetnji upućuju na to da bi svaki operator korisnik zahtijevao najbolje vrijeme za otklon kvara/smetnji na paricama koje koristi. Osim što HT objektivno nije u mogućnosti podržati ovaj prijedlog na način kako je to predloženo od strane HAKOM-a, niti postoji zakonska osnova za njegovo uvođenje a kako je to već prethodno navedeno, smatramo bitnim za spomenuti kako je predložena naknada preniska.

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 na navedenim poslovima, no radi velike količine zahtjeva za otklon kvara/smetnji te ionako kratkog roka od 48 sati, ne bi bilo garancija da će kvar/smetnja biti uklonjene u kraćim, od operatora korisnika željenim rokovima.

Također, prijedlog HAKOM-a ne sadrži niti jednu obavezu operatora vezanu uz višu razinu SLA osim višeg iznosa naknade, tako da bi operator mogao jedan dan tražiti višu razinu SLA, te slijedeći dan za taj pristup tražiti otklon kvara u roku od 10 sati, nakon toga bi mogao raskinuti SLA, a za to bi platio najviše dodatnih

2 kn. Dakle ne postoji obaveza za operatore da kroz neki dulji period plaćaju više mjesečne naknade, čime bi se osigurala mogućnost pokrivanja dodatnih troškova, već se otvara prostor za manipuliranje u vidu neograničenih aktivacija i deaktivacija više SLA razine. Ako bi HAKOM unatoč gore navedenom ostao pri ovom prijedlogu, svakako treba uzeti sve gore navedeno u obzir kao i činjenicu da je za pružanje više SLA razine nužna pravovremena dostava planova od strane operatora, kako bi HT mogao organizirati timove koji bi ispunjavali SLA uvjete.

## DODATNI PRIJEDLOZI IZMJENA

(sukladno HT-ovom prijedlogu izmjene Standardne ponude za veleprodajni širokopojasni pristup iz rujna 2013.)

### 1. Prijedlog definiranja naknada za administrativnu obradu zahtjeva

Budući da operator kojem je određena obveza pristupa (ovdje HT) nužno ima pravo naplatiti sve stvarne troškove koji proizlaze iz obveze pružanja veleprodajnih usluga, time je potrebno u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa predvidjeti naknade za administrativnu obradu zahtjeva u slučaju zahtjeva odbijenih zbog razloga na strani operatora ili povučenih zahtjeva.

Nerijetko se događa da HT odbija zahtjeve za veleprodajnim uslugama zbog grešaka na strani operatora, kao što je primjerice neadekvatna popratna dokumentacija (nedostaje dio dokumentacije, zastarjeli formular izjave, neispravno popunjena dokumentacija i slično). Ovakve situacije dovode HT u poziciju *servisa* za obradu i provjeru veleprodajne dokumentacije operatora korisnika, što nije i ne može biti svrha obveze pristupa. Takva praksa ujedno nepotrebno troši resurse na strani HT-a koji bi se mogli učinkovitije utrošiti na provedbu administrativne obrade ispravno dostavljenih zahtjeva.

HT za potrebe administrativne obrade zahtjeva koji bivaju odbijeni zbog razloga na strani operatora, a čiji trošak HT stoga ne može naplatiti kroz naknadu za aktiviranu veleprodajnu uslugu, ulaže resurse koji nose trošak u iznosu od 11,65 kn po zahtjevu. Naknada je izračunata na osnovu potrebnog vremena i cijene sata rada u 2012. godini u radnoj jedinici koja obavlja obradu veleprodajnih zahtjeva.

Neovisno o visokom stupnju automatizacije procesa zaprimanja zahtjeva B2B potrebna je verifikacija svakog zahtjeva kroz sustav ručne provjere dostavljene dokumentacije. Provjera se sastoji u „otvaranju“ svakog zahtjeva radi provjere i kontrole da li su dostavljeni svi potrebni dokumenti, da li su dokumenti dostavljeni na važećim formularima, da li se na izjavi nalaze potrebne suglasnosti, itd. Kod zahtjeva koji uspješno prođu fazu verifikacije (prihvaćeni zahtjevi) dolazi do realizacije a troškovi administrativne obrade uključeni su u cijenu usluge. Kod zahtjeva koji nisu prošli fazu verifikacije dolazi do odbijanja a troškove obrade za takve zahtjev HT do sada nije mogao naplatiti.

Gore opisana situacija je neodrživa jer nedvosmisleno troši značajne resurse HT-a i ne motivira operatore da više pažnje posvete kvaliteti dostavljene dokumentacije. Dapače, operatori na taj način mogu manipulirati s brojem zahtjeva koje dostavljaju na obradu s ciljem da im HT obavlja kontrolu umjesto da to učine sami, što dovodi do iscrpljivanja resursa HT-a. Također, kod složenih zahtjeva u praksi se radi o provjeri dva zahtjeva te se sukladno tome treba plaćati naknada za svaki zahtjev.

Uzimajući gore navedeno u obzir predlažemo definiranje nove naknade za administrativnu obradu zahtjeva čija cijena bi iznosila 11,65 kn po zahtjevu.

**Prilog – Iznosi jednokratnih naknada za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u nekim europskim državama<sup>3</sup>**

Država	Stavka	euro	kuna
Italija	Aktivacija bitstream usluge (ADSL)	24,50	187,16
	Aktivacija naked bitstream usluge (ADSL)	64,77	494,78
	Aktivacija naked bitstream usluge s prijenosom broja (ADSL)	80,19	612,57
	Aktivacija bitstream usluge FTTC	66,19	505,62
	Aktivacija naked bitstream usluge FTTC	123,38	942,50
	Aktivacija naked bitstream usluge s prijenosom broja FTTC	127,68	975,35
	Aktivacija bitstream usluge FTTH	45,37	346,58
	Aktivacija bitstream usluge s prijenosom broja FTTH	49,67	379,43
Francuska	Aktivacija bitstream usluge	56,00	427,78
	Aktivacija naked bitstream usluge	61,00	465,98
Njemačka	Aktivacija bitstream usluge	44,87	342,76
	Aktivacija naked bitstream usluge (ADSL)	47,68	364,23
	Aktivacija naked bitstream usluge (VDSL)	46,43	354,68
Norveška	Aktivacija bitstream usluge (ADSL)	102,00	779,18
	Aktivacija naked bitstream usluge (ADSL)	200,00	1.527,80
	Aktivacija bitstream usluge (VDSL)	83,00	634,04

<sup>3</sup> Izvor: Cullen International, dostupno na [www.cullen-international.com](http://www.cullen-international.com)



	Aktivacija naked bitstream usluge (VDSL)	164,00	1.252,79
--	--	--------	----------

Prema srednjem tečaju HNB na dan 11.12.2013. 1 Euro iznosi 7,638988 HRK