

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. u javnoj raspravi o Prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

16. prosinca 2014. godine

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) je dana 1. prosinca 2014. godine otvorila javnu raspravu o prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) u nastavku iznosi svoje komentare u ovoj javnoj raspravi.

HT podržava Prijedlog odluke, budući da se istim preciznije definiraju procesi realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa temeljem FTTH tehnologije (dalje u tekstu: BSA FTTH usluga) te na taj način rješavaju praznine u procesu realizacije BSA FTTH koje su do sada uočene u praksi.

- I. U odnosu na sam tekst Prijedloga odluke, u nastavku iznosimo **dodatne komentare usmjerene na bolje preciziranje procesa u dijelu točaka I.2. i I.6. Prijedloga odluke**

Točka I.2. Prijedloga odluke

Ovom točkom Prijedloga odluke HAKOM predlaže definirati rok za izgradnju svjetlovodne kućne instalacije u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika u trajanju od 5 radnih dana nakon što krajnji korisnik odobri izgradnju.

HT predlaže da se predmetna točka dopuni na način da se u stavak 18. članka 4.1. Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda za BSA) doda sljedeća rečenica:

“Ukoliko Operator korisnik želi da HT izgradi svjetlovodnu kućnu instalaciju u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika, Operator korisnik će isto tražiti prilikom podnošenja Zahtjeva za pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup temeljem FTTH tehnologije.“

Naime, kako bi HT već u trenutku podnošenja veleprodajnog zahtjeva imao informaciju o tome da li je prilikom aktivacije BSA FTTH ujedno potrebno graditi kućnu instalaciju u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika, odnosno treba li primijeniti interni proces s ili bez izgradnje kućne instalacije u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika, potrebno je da operator korisnik već prilikom podnošenja veleprodajnog zahtjeva isto naznači. Predmetna obveza nije otegotna za operatora korisnika budući da on u trenutku podnošenja veleprodajnog zahtjeva nužno treba znati želi li da HT gradi kućnu instalaciju u stanu/poslovnom prostoru krajnjeg korisnika ili će ju sam izgraditi, dok bi ista obveza omogućila HT-u pravilno provoditi svoje interne procese aktivacije veleprodajnih usluga.

Točka I.6. Prijedloga odluke

Ovom točkom Prijedloga odluke HAKOM predlaže povećati naknadu za FTTH aktivaciju (novi korisnik) na način da ista, umjesto 33 kn, sada iznosi 76 kn. Ovaj prijedlog HAKOM obrazlaže činjenicom da trenutni veleprodajni proces i određena naknada u iznosu od 33 kn ne podrazumijeva odlazak HT-ovog tehničara na lokaciju novog krajnjeg korisnika za svaki podneseni zahtjev. Budući da se Prijedlogom odluke definira novi proces koji podrazumijeva odlazak HT-ovog tehničara na teren i time dodatni trošak za HT, HAKOM predlaže povisiti aktivacijsku naknadu s 33 kn na 76 kn.

HT nema primjedbi na izmjenu postojećeg procesa za aktivaciju novih BSA FTTH korisnika na način da na teren izlazi HT, a ne operator korisnik, međutim, takav prijedlog nužno znači da troškovi koje HT ima za predmetni izlazak na teren trebaju biti pokriveni.

Iz Prijedloga odluke ne proizlazi na koji je način HAKOM izračunao iznos od 43 kn kao iznos kojim se pokriva trošak odlaska tehničara na lokaciju krajnjeg korisnika. HT smatra da bi predmetni iznos trebao iznositi 136,80 kn, tj. ukupna naknada za FTTH aktivaciju za novog krajnjeg korisnika 169,80 kn. Detaljno obrazloženje uključenih troškova i procijenjenog vremena potrebnog za pojedine radnje HT će, s obzirom na povjerljivost podataka, dostaviti HAKOM-u u zasebnom podnesku.

II. Dodatno, HT je u praksi uočio potrebu za dodatnim nadopunama Standardne ponude za BSA slijedom čega u nastavku iznosimo svoje **dodatne prijedloge izmjena i dopuna Standardne ponude za BSA**

1. Produljenje roka za otklon kvara/smetnje u slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela

U članku 24.1. Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji predviđeno je da se u slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela metalne upredene parice vremenski period za otklon kvara/smetnje može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a maksimalno 30 dana. Ova odredba ima u vidu kako se u slučaju kvarova na podzemnim ili samonosivim kablama radi o kvarovima koje često objektivno nije moguće otkloniti u roku od 48h, budući da se u pravilu radi o teško dostupnim područjima i/ili o kvarovima koji zahtijevaju veće zahvate u mreži.

U slučaju kvara na podzemnom ili samonosivom kabele nužno dolazi do prekida svih veleprodajnih usluga koje se putem predmetnog kabela pružaju, a ne samo usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Stoga je opravdano i za ostale veleprodajne usluge, pa tako i za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: BSA usluga), predvidjeti iznimku od roka od 48h kao predviđenog roka za otklon kvarova. Ističemo da se u slučaju takvih kvarova radi o prekidu svih usluga koje se pružaju na određenom području te se u tom smislu radi o kvarovima koji su većeg opsega i koji objektivno često zahtijevaju više vremena za rješavanje. Pritom, takvi kvarovi na jednak način pogađaju i HT-ove maloprodajne korisnike i veleprodajne korisnike operatora, te otklonom kvara na kabele, kvar u isto vrijeme biva otklonjen za sve korisnike s predmetnog područja.

S obzirom na navedeno, HT predlaže u članak 8.5.1. Standardne ponude za BSA dodati novi stavak koji glasi:

„U slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela vremenski period za otklon kvara/smetnje se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a maksimalno 30 dana. HT će u navedenom periodu, ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati privremeno zamjensko tehničko rješenje.“

2. Neusklađenost veleprodajnog zahtjeva s jedinstvenom izjavom krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom treba se smatrati pogrešno popunjenim veleprodajnim zahtjevom

HT je u praksi uočio slučajeve gdje veleprodajni zahtjev nije usklađen s voljom krajnjeg korisnika koja je izražena na jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom. U takvim situacijama, HT nije u mogućnosti odbiti veleprodajni zahtjev, iako realizacija veleprodajnog zahtjeva potencijalno nije u skladu s voljom krajnjeg korisnika i stoga može rezultirati korisničkim prigovorima i nezadovoljstvom.

Kako bi se ovakvi slučajevi u praksi riješili vodeći se interesom i voljom krajnjih korisnika, HT predlaže da se Standardna ponuda za BSA dopuni na način da se neusklađenost veleprodajnog zahtjeva s jedinstvenom izjavom krajnjeg korisnika smatra pogrešno ispunjenim zahtjevom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa sukladno crtici 7. stavka 2. članka 4.3. Standardne ponude za BSA.

U tom smislu, predlažemo da se Standardna ponuda za BSA nadopuni na način da se crtica 7. stavak 2. članka 4.3. izmijeni na način da ista sada glasi:

„ako je pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev za uslugu veleprodajni širokopojasni pristup (npr. ako se zahtjev odnosi na nepostojeći broj u mreži HT-a, ako je zahtjev podnesen od strane neovlaštene osobe, ako zahtjevu nije priložena sva potrebna dokumentacija, ako je uz zahtjev podnesen u odnosu na Novog Krajnjeg Korisnika podnesena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, ako je zahtjev podnesen u odnosu na krajnjeg korisnika kojemu se usluge pružaju putem usluge najma korisničke linije ili putem maloprodajne usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, predmetni veleprodajni zahtjev se odnosi na aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa kod koje se osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge HT-a, a uz predmetni zahtjev Operator korisnik je podnio jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika na kojoj je krajnji korisnik označio da traži raskid svih usluga ili usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži za govornu uslugu i sl.);“

U nastavku iznosimo obrazloženje predloženih dopuna odredbe o pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjenim veleprodajnim zahtjevima.

- Ako je uz veleprodajni zahtjev podnesen u odnosu na Novog Krajnjeg Korisnika podnesena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom

Stručnim mišljenjem HAKOM-a u primjeni Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od 10. ožujka 2014. godine (klasa: 011-02/14-04/15, ur.broj: 376-11-14-1) predviđeno je da u slučaju kada operator korisnik traži novu paricu, nije potrebna supotpisana jedinstvena izjava o raskidu ugovora s postojećim operatorom jer se s novim operatorom ugovara usluga putem potpuno nove parice.

Međutim, u praksi se događaju slučajevi gdje operatori korisnici od krajnjeg korisnika pribave jedinstvenu izjavu u kojoj krajnji korisnik označava usluge koje želi raskinuti kod postojećeg operatora na postojećoj parici, a nakon toga veleprodaji HT-a podnose veleprodajni zahtjev za aktivaciju BSA usluge u odnosu na novu paricu. U takvim situacijama HT bi trebao biti u mogućnosti odbiti veleprodajni zahtjev budući da je veleprodajni zahtjev podnesen u odnosu na novu paricu, a operator uz veleprodajni zahtjev prilaže jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika iz koje proizlazi da bi trebalo doći do raskida postojećih i aktivacije novih usluga na već postojećoj parici na kojoj se krajnji korisnik trenutno nalazi. Budući da u takvim slučajevima očito postoji neusklađenost između volje krajnjeg korisnika i veleprodajnog zahtjeva operatora korisnika, veleprodajni zahtjev bi trebao biti odbijen.

Skrećemo pažnju da bi predmetni razlog ujedno trebao biti i razlog za odbijanje veleprodajnog zahtjeva za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na novoj parici kao i za uslugu najma korisničke linije na novoj parici, slijedom čega predlažemo da HAKOM kroz Prijedlog odluke ujedno predvidi i odgovarajuće izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije.

- Ako je veleprodajni zahtjev podnesen u odnosu na krajnjeg korisnika kojemu se usluge pružaju putem usluge najma korisničke linije ili putem maloprodajne usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži HT-a, predmetni veleprodajni zahtjev se odnosi na aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa kod koje se osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge HT-a, a uz predmetni zahtjev Operator korisnik je podnio jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika na kojoj je krajnji korisnik označio da traži raskid svih usluga ili usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži za govornu uslugu

U praksi primjene procedure promjene operatora iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te primjene veleprodajnih procesa aktivacije veleprodajnih usluga, HT je uočio pravnu prazninu u slučaju kada operator korisnik traži od HT-a aktivaciju veleprodajne usluge koja nije usklađena sa voljom koju je krajnji korisnik izrazio na jedinstvenoj izjavi o raskidu ugovora s postojećim operatorom.

U nastavku iznosimo primjere pravnih praznina koje opravdavaju uvođenje gornjeg razloga odbijanja veleprodajnog zahtjeva.

Primjer 1

Krajnji korisnik kod postojećeg operatora koristi maloprodajne usluge temeljem usluge najma korisničke linije (WLR) i BSA usluge. Krajnji korisnik na jedinstvenoj izjavi označi da želi raskinuti sve usluge kod postojećeg operatora. Međutim, kada bi novi operator od HT-a tražio aktivaciju samo BSA usluge, da bi HT u konkretnom slučaju mogao realizirati BSA uslugu novom operatoru, WLR usluga kod postojećeg operatora se ne bi smjela deaktivirati jer je aktivacija BSA usluge vezana uz postojanje WLR usluge. S obzirom da postojeći operator traži isključenje i WLR i BSA usluge, a krajnji korisnik traži raskid svih usluga, novi operator bi nužno morao od HT-a tražiti aktivaciju WLR i BSA usluge ili BSA usluge kod koje se osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika (naked BSA). Slijedom toga, u takvim slučajevima HT bi trebao moći odbiti veleprodajni zahtjev za BSA uslugu, budući da isti nije usklađen s voljom krajnjeg korisnika izraženom na jedinstvenoj izjavi.

Primjer 2

Krajnji korisnik kod HT-a koristi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži te uslugu širokopojasnog pristupa Internetu. Međutim, novi operator od HT-a traži aktivaciju samo BSA usluge. I u ovom slučaju BSA usluga ne može funkcionirati ukoliko bi se deaktivirala temeljna usluga (u ovom slučaju HALO usluga HT-a). Slijedom toga, u takvim slučajevima HT bi trebao moći odbiti veleprodajni zahtjev za BSA uslugu, budući da isti nije usklađen s voljom krajnjeg korisnika izraženom na jedinstvenoj izjavi.

3. Uvođenjem rješenja kojim se jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom integrira u jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge kroz B2B servise, isključivo jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge postaje mjerodavan za postupanje po veleprodajnom zahtjevu operatora korisnika i po jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika.

HT je u suradnji s operatorima u procesu dovršetka nadogradnje B2B servisa na način da se, osim veleprodajnih zahtjeva, uvede podnošenje i jedinstvenih izjava krajnjeg korisnika unošenjem podataka sa istih elektroničkim putem u B2B servise.

U tom smislu, od trenutka stavljanja na produkciju tzv. *paperless* rješenja, za HT mjerodavni trebaju biti isključivo podaci s jedinstvene izjave krajnjeg korisnika koje operator unese u parametre B2B servisa. S obzirom da tzv. *paperless* rješenje podrazumijeva razmjenu elektroničkih podataka koji jedini trebaju biti mjerodavni za postupanje HT-a, isto bi trebalo i izričito biti navedeno u Standardnoj ponudi za BSA. Naime, isto je potrebno definirati budući da od trenutka uvođenja predmetnog rješenja operatori korisnici više neće HT-u dostavljati jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika slijedom čega će na operatoru koji pribavlja jedinstvenu izjavu od krajnjeg korisnika biti odgovornost ispravno unijeti podatke sa iste u B2B.

S obzirom na navedeno, HT predlaže da se u članak 4.1. Standardne ponude za BSA doda novi stavak 43. koji glasi:

„Datumom uvođenja unosa jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom elektroničkim putem kroz B2B servise, samo unosi elektroničkim putem kroz B2B servise postaju mjerodavni za postupanje po veleprodajnom zahtjevu Operatora korisnika.“