

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.

na Prijedlog analize tržišta
veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji
i
Prijedlog analize tržišta veleprodajnog
središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno
tržište

17. travnja 2015.g.

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 13. ožujka 2015.g. u vezi s postupcima analize tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (dalje u tekstu: tržište lokalnog pristupa) i veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (dalje u tekstu: tržište središnjeg pristupa) u nastavku iznosimo komentare Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) na objavljene prijedloge odluka.

I) KLJUČNA PITANJA U PRIJEDLOZIMA ANALIZA TRŽIŠTA

1. Geografska podjela tržišta na tip1 i tip 2 područja
2. Test istiskivanja marže za uslugu širokopojasnog pristupa internetu

II) OSTALA PITANJA U PRIJEDLOZIMA ANALIZA TRŽIŠTA

3. Veleprodajni financijski uvjeti
4. Obveza pružanja pojedinih veleprodajnih usluga
5. Ostali prijedlozi izmjena analiza
6. Prijedlozi izmjene standardnih ponuda

I) KLJUČNA PITANJA U PRIJEDLOZIMA ANALIZA TRŽIŠTA

Ad 1. Geografska podjela tržišta na tip1 i tip2 područja

HAKOM u prijedlozima odluka predviđa geografsku podjelu tržišta lokalnog pristupa i tržišta središnjeg pristupa na način da se određeni, sukladno HAKOM-ovo tumačenju, blaži regulatorni uvjeti primjenjuju u područjima tip2, odnosno u ruralnim područjima. U tom smislu, stroži regulatorni uvjeti primjenjivi su u područjima tip1, odnosno u urbanim područjima. Ovakvu regulaciju HAKOM opravdava pokušajem poticanja ulaganja u područja tip2.

Međutim, upravo su područja tip1 područja u kojima nedostaje investicija, a koje je s obzirom na postojanje značajnijeg tržišnog natjecanja i potražnju potrebno potaknuti. Naime, prijedlog HAKOM-a svodi se na poticanje investitora na ulaganja u modernizaciju bakrene mreže na područjima na kojima nije ekonomski isplativo graditi novu ili modernizirati postojeću mrežu (područja tip2), dok se za područja koja mogu investitoru osigurati odgovarajući povrat na ulaganja ne daju nikakvi poticaji.

Imajući na umu ozbiljnost cilja koji EU želi postići razvojem NGA mreža, pogotovo s obzirom na investicije, otvaranje radnih mjesta i ukupni gospodarski oporavak, svaki potez odnosno odluka o regulaciji mora biti donesena s pogledom prema unaprijed, u budućnost. Naime, ako će regulacija biti postavljena strogo na područjima gdje postoji odnosno može postojati tržišno natjecanje, takva stroga regulacija može imati posljedice na razvoj širokopojasnih usluga i na razvoj NGA mreža općenito. Regulacija svakako mora biti takva da se stvori odnosno održi učinkovito tržišno natjecanje, ali istovremeno mora biti i takva da se stvori odnosno zadrži poticaj za dugoročna ulaganja.

Prema tome, regulacija mora biti proporcionalna ciljevima koji se žele postići, što znači da mora biti odgovarajuća i nužna za postizanje ciljeva, ali isto tako najmanje otegotna za investitora odnosno otegotna onoliko koliko je nužno da bi se određeni cilj ostvario.

Slijedom toga, poticaj za nastavak ulaganja u pristupne mreže novih generacija u RH bio bi prijedlog koji bi ponudio blažu razinu regulacije na cjelokupnom području RH a naglaskom na urbana područja, jer bi jedino ublažavanje postojećih regulatornih ograničenja moglo djelovati poticajno na investitora.

Stoga, HT smatra kako za cijelo područje RH treba predvidjeti blaže regulatorne uvjete za modernizaciju postojeće mreže, jer će jedino takva regulatorna situacija potaknuti buduća ulaganja u sektor na nacionalnoj razini. Pritom treba razmotriti da li su svi postojeći regulatorni uvjeti predviđeni za tip2 ujedno pogodni za primjenu u području tip1.

Također, ako je prioritet ovog sektora potaknuti ulaganja u izgradnju NGA mreža, onda cjelokupni pravni okvir koji definira uvjete pod kojima investitor može ulagati treba prilagoditi te osigurati odgovarajuće poticaje u svim sferama ulaganja. U tom smislu svakako treba revidirati postojeće naknade za pravo puta kako bi se investitoru olakšalo graditi mrežu; nedavno povećanje predmetnih naknada ne može imati pozitivan učinak na poticanje investicija. Također, potrebno je revidirati i postojeće tehničke propise koji sadržavaju osobito otegotna pravila po pitanju tehničkih uvjeta izgradnje optičkih distribucijskih mreža. Sva navedena pitanja treba promatrati zajedno te dati odgovarajuće poticaje u svim navedenim područjima.

Smatramo da je stroža regulacija na području tip1 neprikladna za postizanje ciljeva koji su postavljeni Digitalnom Agendom Europske unije jer ne potiče (dovoljna) ulaganja, a što ide na štetu kako samim operatorima tako i krajnjim korisnicima.

Eventualno bi se mogla razumjeti opravdanost strože regulacije u području tip2 budući da su to područja u kojima alternativni operatori uopće ili gotovo uopće ne nude usluge krajnjim korisnicima na temelju izdvojene lokalne petlje. U takvom slučaju regulator bi eventualno mogao smatrati da ne postoji u doglednoj budućnosti mogućnost razvoja učinkovitog tržišnog natjecanja. Međutim, to svakako ne stoji za područje tip1 iz gore navedenih razloga.

Stoga, HT se zalaže za blažu regulaciju na čitavom području RH, a poglavito u područjima u kojima je razvijeno tržišno natjecanje, budući da investicije imaju dalekosežne posljedice na inovacije i na oporavak i razvoj gospodarstva općenito. U tom smislu HT pozdravlja sve napore HAKOM-a koji su doveli do blažih regulatornih uvjeta za modernizaciju mreže na pojedinim područjima u RH, kao i do definiranja veleprodajnih cijena za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa temeljem FTTH tehnologije uzimajući u obzir rizik ulaganja investitora.

Dodatno, na područjima na kojima postoji infrastrukturna konkurencija, a osobito ako postoje paralelne svjetlovodne mreže/napredne kabelaške mreže koje omogućavaju visoke brzine prijenosa podataka, nije moguće tvrditi kako isključivo jedan operator ima nadzor nad ključnom infrastrukturom za pružanje usluge, niti da je isti tehnološki superioran nad konkurencijom, te je vrlo vjerojatno da će na takvim područjima i tržišni udjeli operatora ukazivati na manje-više učinkovito konkurentno tržište. Predmetne stavove potvrđuju naše analize koje pokazuju kako je na područjima gdje je dostupna paralelna kabelaška mreža, HT-ov udjel na maloprodajnim tržištima u opadanju. S obzirom na navedeno, ako na predmetnim izdvojenim geografskim područjima nema tržišnih poremećaja na maloprodajnoj razini, postavlja se pitanje opravdanosti zadržavanja postojeće strože razine regulacije te stoga predlažemo HAKOM-u detaljnije analizirati predmetno pitanje.

Ad 2. Test istiskivanja marže za uslugu širokopojasnog pristupa internetu

HAKOM predlaže HT-u odrediti obvezu nadzora i troškovne usmjerenosti veleprodajnih cijena na tržištu lokalnog pristupa i tržištu središnjeg pristupa.

Međutim, u sklopu ove obveze, HAKOM predlaže odrediti HT-u, pored obveze nadzora cijena na veleprodajnoj razini, također i obvezu nadzora cijena na maloprodajnoj razini tj. na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu.

Konkretno, HAKOM predlaže odrediti HT-u obvezu provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini, koji bi se test provodio neovisno o tome pruža li se maloprodajna usluga širokopojasnog pristupa internetu samostalno ili kao dio paketa s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama. S tim u svezi, HAKOM dalje predlaže da se HT-u i njegovim povezanim društvima odredi i obveza dostavljanja maloprodajnih cijena usluge širokopojasnog

interneta HAKOM-u, radi pravovremenog utvrđenja postojanja istiskivanja marže, najmanje 45 dana prije njihove objave, uz dokaz da je test istiskivanja marže za navedene cijene zadovoljen, dok bi taj rok u slučaju sudjelovanja u postupcima javne nabave iznosio najmanje 10 dana prije roka određenog za dostavu ponude.

HT se ne može složiti s ovim prijedlogom odluke i obrazloženjem HAKOM-a iz kojeg u bitnome proizlazi kako obveza troškovne usmjerenosti veleprodajnih cijena ne može spriječiti HT da sam, ili putem svojih povezanih društava, ne narušava tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini istiskivanjem marže, pa da je stoga potrebno uvesti i ovu dodatnu obvezu provođenja testa istiskivanja marže.

Navedeno nije logično prvenstveno zbog činjenice da se na maloprodajnom tržištu širokopojsnog pristupa internetu HT-u i njegovim povezanim društvima, upravo zbog činjenice utvrđenja postojanja učinkovitog tržišnog natjecanja, ukidaju sve regulatorne obveze koje su im bile određene odlukom o „Analizi tržišta maloprodajnog širokopojsnog pristupa internetu“, klasa: UP/I-344-01/11-07/07, ur.broj: 376-11-12-9 od 21. ožujka 2012. godine. Naime, ovim prijedlogom za uvođenjem testa istiskivanja marže zapravo se na maloprodajnoj razini posredno zadržava regulacija tržišta maloprodajnog širokopojsnog pristupa internetu unatoč utvrđenju u izreci i obrazloženju prijedloga odluke u postupku analize tržišta maloprodaje širokopojsnog pristupa internetu da spomenuto mjerodavno tržište nije podložno prethodnoj regulaciji jer nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila iz članka 53. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama i da postoji djelotvorno tržišno natjecanje.

Pored navedenog, HT smatra kako bi pri donošenju konačne odluke u pogledu određivanja regulatorne obveze provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini svakako trebalo dodatno razmotriti i uzeti u obzir i preporuke sadržane u dokumentu „Preporuka EU Komisije o obvezama dosljedne nediskriminacije i troškovnim metodologijama“ (OJ L 251/13 od 11. rujna 2013. godine) budući da je riječ o dokumentu kojem je svrha kako poboljšanje regulatornih uvjeta neophodnih za promicanje učinkovitog tržišnog natjecanja tako i unaprjeđenje jedinstvenog tržišta elektroničkih komunikacijskih usluga i jačanje investicija u pristupne mreže nove generacije. Naime, upravo navedeni dokument daje regulatornim tijelima država članica Europske unije smjernice o načinu reguliranja veleprodajnog pristupa kako bi se primijenjenim regulatornim mjerama postigla i svrha regulacije ali istovremeno potaknulo daljnje tržišno natjecanje unutar teritorija pojedine države članice ali i na cjelokupnom tržištu Europske unije. S tim svezi, osobito skrećemo pažnju kako spomenuti dokument u pogledu regulacije veleprodajnog pristupa u bitnome sadrži preporuku da tek u slučaju nepostojanja regulirane cijene veleprodajne usluge regulatorno tijelo može odrediti obvezu provoditi test istiskivanja marže na maloprodajnoj razini. Drugim riječima, u situaciji u kojoj je veleprodajna cijena regulirana, kao što je to slučaj sa HT-ovim cijenama, nije potrebno odrediti i obvezu provođenja testa istiskivanja marže jer navedeno prelazi svrhu veleprodajne regulacije i neizravno poništava učinke odluke o deregulaciji maloprodajnog širokopojsnog pristupa internetu.

Pored navedenog, HT smatra kako niti gore spomenuto određivanje obveze dostavljanja maloprodajnih cijena usluge širokopojsnog pristupa internetu u roku od najmanje 45 dana prije njihove objave, odnosno u roku od najmanje 10 dana prije isteka roka za dostavljanje ponude u slučaju sudjelovanja u postupcima javne nabave ne vode računa o načelu razmjernosti, budući da neopravdano utječu na fleksibilnost ponuda HT-a u onim slučajevima kada ne postoji potreba za njihovom veleprodajnom replikacijom.

Stoga, HT predlaže da HAKOM odustane od prijedloga kojim se HT-u i njegovim povezanim društvima (Iskon i Optima) određuje obveza provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini.

Podredno, predlažemo razmotriti mogućnost provođenja predmetnog testa uz primjenu fleksibilnijih uvjeta u područjima u kojima je tržišno natjecanje razvijenije, odnosno u urbanim područjima. Naime, HT smatra kako je određivanje obveze provođenja testa istiskivanja marže usko povezano s geografskom segmentacijom predmetnih veleprodajnih tržišta (tip1 i tip2 područja) pa bi posljedično trebalo voditi računa o smanjenju intenziteta regulacije u onim područjima gdje je tržišnog natjecanje učinkovito budući da na takvim geografskim područjima nema

operatora koji bi se zbog svoje tržišne snage mogao u značajnoj mjeri ponašati neovisno o svojim konkurentima, krajnjim potrošačima, kupcima ili dobavljačima.

Stoga predlažemo da eventualna obveza provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini bude određena fleksibilnije i to na način da se definira da će se pri provođenju tog testa u obzir uzeti kompetitivni uvjeti prisutni na mjerodavnom tržištu.

U odnosu na obvezu dostavljanja maloprodajnih cijena usluge širokopojasnog pristupa internetu u roku od najmanje 45 dana prije njihove objave, odnosno u roku od najmanje 10 dana prije isteka roka za dostavljanje ponude u slučaju sudjelovanja u postupcima javne nabave, HT predlaže ukidanje ove obveze u potpunosti.

Podredno, predlaže se ovu obvezu svesti na zakonski minimum, odnosno na rok od 8 dana koji je propisan Zakonom o elektroničkim komunikacijama, a u kojem roku su operatori javnih komunikacijskih usluga dužni cjenik usluga i sve njegove izmjene dostaviti na uvid HAKOM-u. U tom smislu, HT predlaže uvođenje prijelaznog šestomjesečnog roka koji bi se primjenjivao od stupanja na snagu odluke o analizi mjerodavnih tržišta lokalnog i središnjeg pristupa. U tom prijelaznom periodu maloprodajne cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu dostavljale bi se HAKOM-u, radi provjere postojanja istiskivanja marže, u roku od najmanje 45 dana prije njihove objave, odnosno u roku od najmanje 10 dana prije isteka roka za dostavljanje ponude u slučaju sudjelovanja u postupcima javne nabave. Međutim, istekom tog prijelaznog perioda na obvezu dostave cijena maloprodajnih usluga širokopojasnog pristupa internetu primjenjivao bi se rok od 8 dana iz Zakona o elektroničkim komunikacijama. Naime, s obzirom na višegodišnje iskustvo u provođenju testa istiskivanja marže, kako na strani reguliranih operatora, tako i na strani HAKOM-a, smatramo da je predloženi rok od 45 dana nerazmjern i nepotreban te da isti neopravdano ograničava poslovnu fleksibilnost HT-a.

Dodatno, ističemo da se u prijedlozima analiza tržišta obveza provođenja testa istiskivanja marže odnosi samo na uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Stoga predlažemo u istima izričito definirati da se predmetna obveza ne odnosi na uslugu prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade, koja ostaje deregulirana.

II) OSTALA PITANJA U PRIJEDLOZIMA ANALIZA TRŽIŠTA

Ad 3. Veleprodajni financijski uvjeti

Prijedlogom analiza tržišta se HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom određuje regulatorna obveza transparentnosti, te se isti u skladu s navedenim HT obvezuje u standardnu ponudu ugraditi odredbe vezane za instrumente osiguranja plaćanja, rokove plaćanja novčanih obveza, postupak i rokove naplate potraživanja.

HT se u cijelosti protiv predloženih odredbama iz niže navedenih razloga.

Člankom 5. stavak 1. te člankom 7. stavak 1. ZEK-a, propisano je da je HAKOM nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova „u okviru djelokruga i nadležnosti propisanih ovim Zakonom...“. HAKOM je po utvrđenju nedostatne djelotvornosti tržišnog natjecanja na određenom mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacija, a u skladu sa člankom 56. ZEK-a, ovlašten odlukom o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom odrediti istom, između ostalog, i obvezu transparentnosti.

Sadržaj obveze transparentnosti propisan je pak člankom 58. ZEK-a, koji HAKOM-u daje ovlast da naloži operatoru sa značajnom tržišnom snagom da:

1. učini javno dostupnim određene podatke (npr. računovodstvene podatke, tehničke specifikacije, mrežne značajke, rokove i uvjete ponude i uporabe te cijene);
2. objavi standardnu ponudu na temelju koje operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge.

Slijedom navedenog, HAKOM je ovlašten operatoru sa značajnom tržišnom snagom u okviru regulatorne obveze transparentnosti naložiti upravo gore zakonom izrijekom navedene obveze. Međutim, propisivanjem instrumenata osiguranja plaćanja, rokova plaćanja novčanih obveza, postupka i rokova naplate potraživanja HAKOM izravno ulazi u područje obvezno-pravnih odnosa između operatora sa značajnom tržišnom snagom kao prodavatelja usluga i operatora korisnika kao kupaca istih. Na taj način HAKOM utvrđuje sadržaj uvjeta pod kojima je operator sa značajnom tržišnom snagom ovlašten pružati usluge, odnosno regulira njegovo financijsko poslovanje, iako navedeno nije dio njegovih ovlasti niti može biti sadržaj obveze transparentnosti iz članka 58. ZEK-a.

Pod pretpostavkom da je HAKOM u okviru regulatorne obveze transparentnosti ovlašten ulaziti u obvezno-pravne odnose između ugovornih strana i određivati instrumente osiguranja plaćanja, rokove plaćanja, rokove i postupak naplate potraživanja, sukladno članku 22. stavku 1. ZEK-a, HAKOM je dužan prijedlog mjere objaviti s pripadajućim obrazloženjem u svrhu provedbe javne rasprave, kako bi svim zainteresiranim stranama omogućio davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženom mjerom. Sasvim suprotno navedenom zakonskom određenju, iz prijedloga analize tržišta nije vidljivo koje su to okolnosti koje opravdavaju propisane obveze.

U nastavku HT iznosi komentare vezano za pojedine odredbe koje se u okviru regulatorne obveze transparentnosti nalažu HT-u ugraditi u standardnu ponudu, kao i vlastite prijedloge izmjena predmetnih odredaba.

- **Rok dospijeca plaćanja računa**

HT predlaže da se rok dospijeca odredi u roku od 60 dana od dana kad je vjerovnik ispunio svoju obvezu.

S obzirom da se analizama tržišta ne omogućava da ugovorne strane autonomno odrede dospijee svoje novčane obveze već se određuje rok od 60 dana, predlaže se izmjena u dijelu trenutka od kojeg počinje teći rok dospijeca te se predlaže da rok počinje teći od dana kad je vjerovnik ispunio svoju obvezu.

Predložena odredba u skladu je s Zakonom o obveznim odnosima i u skladu s Zakonom o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi.

Prijedlog se zasniva na otegotnoj okolnosti da dospijee, čiji rok počinje teći „od dana zaprimanja računa“, u praksi nije poznat ugovornim stranama u vrijeme ispostavljanja računa, već postaje poznat naknadno povratnom informacijom dužnika vjerovniku ili bi eventualno bio poznat vjerovniku naknadno ako bi vjerovnik slao račun uz poštansku povratnicu. Naravno da bi ovakvo slanje računa bilo poslovno i u praksi neuobičajeno te bi dovelo do povećanja troškova za vjerovnika te kao takvo nije prihvatljivo.

Zbog navedenog predlaže se da rok počinje teći od dana od kad je vjerovnik ispunio svoju obvezu. Ovaj datum poznat je objema ugovornim stranama te se prema poreznim propisima elektroničke komunikacijske usluge smatraju kontinuiranim uslugama te se dan završetka pružanja usluge smatra posljednji dan u kalendarskim mjesecu odnosno obračunskom razdoblju.

- **Obustava pružanja novih usluga zbog neplaćanja računa**

Prijedlogom analiza tržišta predlaže se definirati dodatni rok od 30 dana nakon isteka roka dospijeca za aktivaciju instrumenata osiguranja plaćanja. Dodatno se predlaže definirana striktna pravila o vrsti dugovanja koja je dopušteno naplatiti te o redosljedu uračunavanja prilikom prisilne naplate.

HT predlaže da se, sukladno uobičajenoj poslovnoj praksi, definira pravo vjerovnika krenuti u prisilnu naplatu svojih dugovanja po isteku roka dospijeca. Također se predlaže ukloniti preostale obveze u ovom dijelu budući da iste nisu u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

- **Instrumenti osiguranja plaćanja**

Prijedlogom analize HAKOM predviđa da, ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora uredno, u roku dospijeca, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obavezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja.

HT predlaže da se predmetna odredba briše budući da uredna povijest plaćanja ne znači nužno da će u budućnosti operator korisnik doista podmirivati svoje novčane obveze. U protivnome se HT-u onemogućava da zaštiti svoja potraživanja u budućnosti, a sukladno poslovnoj politici upravljanja kreditnim rizikom, odnosno rizikom naplate potraživanja.

Ukoliko HT ne posjeduje instrument osiguranja plaćanja te u slučaju nastupa nelikvidnosti odnosno insolventnosti operatora korisnika, naknadno zatraži instrument osiguranja plaćanja, nastala obveza odnosno potraživanje HT-a neće biti osigurano.

Nije jasan poslovni, troškovni niti operativni razlog prekida osiguranja tražbina HT-a u odnosu na operatora korisnika. S poslovne strane na ovaj način se diskriminira HT kao vjerovnik izravno u odnosu na operatora korisnika kao i u odnosu na druge vjerovnike operatora korisnika, slabi pozicija HT-a kao vjerovnika, a s druge strane ovakvim rješenjem omogućava se dužniku veća financijska nedisciplina.

- **Određivanje kriterija za osiguranje plaćanja novčanih obveza operatora**

Prijedlogom analiza tržišta predviđa se da jedan od instrumenata osiguranja plaćanja mora biti zadužnica te je Pravilnikom HAKOM-a o standardnim ponudama propisano da operator ima pravo izbora koji će instrument osiguranja plaćanja dostaviti.

Budući da je zadužnica instrument osiguranja plaćanja koji ne garantira vjerovniku da će njezinom aktivacijom zaista naplatiti svoje potraživanje, okvir dostave instrumenata osiguranja plaćanja je potrebno revidirati na način da u većoj mjeri vodi računa o razmjernosti između zaštite vjerovnikovog potraživanja i zaštite dužnika.

Stoga HT predlaže da obvežu operatori da, ovisno o bonitetu, dostavljaju HT-u jedan instrument ili više instrumenata osiguranja plaćanja, u skladu sa zahtjevom HT-a, i to temeljem objektivnih i ne diskriminirajućih financijskih kriterija koje će HAKOM utvrditi u zasebnom postupku.

Ad 4. Obveza pružanja pojedinih veleprodajnih usluga

- **Obveza omogućavanja pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže**

U prijedlogu analize tržišta lokalnog pristupa u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže na stranici 60. navedeno je kako HT mora omogućiti operatorima korisnicima pristup do pristupnih točaka primjenom sljedećih tehničkih rješenja, ovisno o izboru operatora korisnika:

- HT mora osigurati zajedničko korištenje kabelaške kanalizacije, odnosno omogućiti korištenje kabelaške kanalizacije do centrale te do vanjskog kabineta operatora ili neke druge sabirne točke u skladu s

člankom 30. ZEK-a i Standardnom ponudom HT-a o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (kabelske kanalizacije);

- HT mora operatoru iznajmiti svjetlovodnu nit/svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (eng. *dark fibre*);
- HT mora osigurati pristup na bazi valne duljine (xWDM pristup) preko niti koje HT koristi za svoje potrebe, a u svrhu povezivanja aktivne opreme operatora korisnika na mrežu.

HT razumije namjeru HAKOM-a koji želi omogućiti svakom operatoru korisniku pristup do pristupnih točaka primjenom jednog od danih modela ovisno o izboru pojedinog operatora korisnika. Međutim, za HT ova obveza znači kako ovisno o želji operatora korisnika uvijek mora imati spremne sve tri mogućnosti pa onda po zahtjevu operatora korisnika treba omogućiti jednu od njih: pristup putem kabelske kanalizacije ili pristup putem neosvijetljene svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (dalje u tekstu: *dark fibre*) ili pristup na bazi valne duljine (dalje u tekstu: xWDM pristup). HT smatra kako je opravdano ovu obvezu regulirati na način da se pristup omogući prvenstveno putem kabelske kanalizacije te tek ukoliko u kabelskoj kanalizaciji nema mjesta, da se pristup omogući putem *dark fibre*-a, a ukoliko nema mogućnosti pristupa niti na taj način, onda putem xWDM-a.

U pogledu pristupa putem xWDM-a držimo kako isti ne može biti izbor operatora korisnika, već bi se takav pristup trebao koristiti jedino u slučaju da na zahtijevanoj trasi nema mogućnosti realizacije putem *dark fibre*-a. Naime, pristup preko xWDM-a podrazumijeva instalaciju aktivne opreme koja nije opravdana u slučaju da postoje pasivne metode povezivanja (prostor u cijevima, odnosno podredno *dark fibre*).

Radi lakšeg razumijevanja i pojašnjenja ova obveza HT-u treba biti regulirana samo u slučaju spajanja operatora korisnika na DSLAM/OLT razinu, koja je u ovom slučaju pristupna razina koju je potrebno spojiti na jezgrenu mrežu.

▪ Obveza pružanja *backhauling* usluge

Radi izbjegavanja svake dvojbe oko tumačenja usluge *backhaul* tj. povezivanja pristupnih čvorova s jezgrenom mrežom operatora korisnika vrlo je važno da HT navedenu uslugu shvaća na ispravan način pa slijedom toga, HT ovim putem iznosi svoje razumijevanje navedene usluge, a kako proizlazi i iz prakse na tržištu EU.

Backhaul usluga podrazumijeva povezivanje kolokacije operatora korisnika i pristupnog čvora (splitter, distribucijski kabinet i sl.) i to prilikom rekonstrukcije ili izgradnje pristupne mreže slijedeće generacije.

Operatori korisnici na rubovima svoje jezgrene mreže na postojećim kolokacijama imaju mogućnost smještaja čvorova Ethernet agregacije ili IP čvorova, te time korištenjem usluge kolokacije na nadređenim lokacijama područja gdje se radi rekonstrukcija mogu optimalno koristiti dostupne resurse elektroničke komunikacijske infrastrukture. U tom smislu, *backhaul* usluga se odnosi na povezivanje pristupnih čvorova u mrežama slijedeće generacije na najbližu nadređenu lokaciju na kojoj operator korisnik koristi uslugu kolokacije (na svakoj kolokaciji operator korisnik ima mogućnost instalacije Ethernet čvorova). Svaki drugi scenarij realizacije ove usluge, kao što je primjerice povezivanje pristupne mreže HT-a s jezgrenom mrežom operatora korisnika na nekoj udaljenijoj lokaciji u jezgrenoj mreži operatora korisnika u odnosu na lokaciju postojeće kolokacije, u nekim slučajevima predstavljalo bi zauzimanje infrastrukture u dijelu jezgrene mreže koja je ograničenog kapaciteta te (prema razumijevanju HT-a) ne predstavlja uslugu *backhaul*-a.

Backhaul usluga kako je prethodno opisana u skladu je i s EU preporukom o reguliranju NGA pristupa¹ te razumijevanju backhaul usluge kao usluge koja ima za svrhu savladavanje „uskih grla“ prilikom izgradnje

¹ Commission Recommendation of 20 September 2010 on regulated access to Next Generation Access Networks (NGA) (2010/572/EU)

pristupnih mreža slijedeće generacije i povezivanje novih pristupnih čvorova/točaka s lokacijom na kojoj operatori korisnici već koriste uslugu kolokacije za pristup krajnjim korisnicima putem izdvojene lokalne petlje te na kojoj već imaju svu potrebnu infrastrukturu za spajanje na vlastitu jezgrena mrežu.

Podredno, ukoliko HAKOM smatra da HT-ovo razumijevanje backhaul usluge ne odgovara HAKOM-ovom shvaćanju te usluge, tada treba uzeti u obzir redefiniranje točke *backhauling-a* u kojoj se ostvaruje pristup jezgrenoj mreži (backbone) na način da ista odgovara hijerarhiji HT-ove jezgrene mreže u svrhu optimalnog korištenja ograničenih resursa jezgrene mreže (povezivanje pristupnih točaka na jednak način za HT i za operatore korisnike).

- **Rekonstrukcije FTTN konceptom u području tip1 za korisnike čija je duljina lokalne petlje dulja od 3,5 km**

Prema trenutnim regulatornim obvezama u odnosu na oba predmetna tržišta, HT nije u mogućnosti primijeniti FTTN princip rekonstrukcije mreže u svrhu skraćivanja pretplatničke petlje u području MDF-ova tip1 u periodu kraćem od 5 godina od najave operatorima. HT smatra da je neopravdano u sadašnje vrijeme kada se promjene događaju u kratkom vremenskom periodu uspostaviti ovakvu regulatornu obvezu kojoj je trajanje 5 godina, budući da se time ne potiču ulaganja u modernizaciju bakrene pristupne mreže.

Nadalje, budući da se i najdulji korisnički ugovori za „rezidencijalne usluge“ potpisuju na maksimalan rok trajanja od dvije godine HT smatra da je regulatorna obveza u trajanju od 5 godina neopravdana, te da je vremenski period najave od 2 godine dostatan.

MDF-ovi tip1 su u većini slučajeva MDF-ovi na kojima postoje ULL korisnici i na kojima zasigurno nema 50% ruta duljih od 2,5 km. Međutim, na određenim MDF-ovima tip1 postoji određeni broj lokalnih petlji koje su duže i od 3,5 km. Radi se uglavnom o rubnim područjima mreža, koja spadaju u ruralna područja. Takve lokalne petlje nisu pogodne za pružanje širokopojsnih usluga, a praksa pokazuje da na navedenim područjima operatori korisnici pružaju svojim krajnjim korisnicima i širokopojsne usluge putem ULL usluge, koja može bitno nema zadovoljavajuću kvalitetu.

HT smatra da primjena isključivo FTTC koncepta rekonstrukcije mreža u takvim rubnim područjima nije efikasna, niti za HT niti za operatore korisnike, a u konačnici niti za krajnje korisnike. Naime, primjenom isključivo FTTC koncepta značajno se smanjuje obuhvat potencijalnih zahvata, te oni postaju neisplativi na takvim područjima, kako za HT tako i za operatore korisnike. Stoga je prijedlog HT-a u odnosu na analizu veleprodajnog lokalnog pristupa da se i na MDF-ovima tip1, ali za područja na kojima je duljina petlje dulja od 3,5 km, omoguće rekonstrukcije FTTN konceptom uz rok najave 6 mjesecu unaprijed te uz omogućavanje usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa po cijeni usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u periodu od 2 godine.

U odnosu na analizu tržišta središnjeg pristupa prijedlog HT-a je da se i na MDF-ovima tip1, za područja na kojima je duljina petlje dulja od 3,5 km, omoguće rekonstrukcije FTTN konceptom i to uz rok najave 6 mjeseci unaprijed.

- **Pristup na nacionalnoj razini**

Prijedlogom analize tržišta središnjeg pristupa propisana je obveza omogućavanja nacionalnog pristupa do svih korisnika na nacionalnoj razini spajanjem na samo jednom širokopojsnom pristupnom području.

Uslugu privatnog virtualnog kanala za IPTV uslugu nije moguće pružiti nacionalno niti regionalno zbog velikog *bandwidth-a* koji bi zagušio jezgrena mrežu. Stoga je predmetnu obvezu potrebno uskladiti na način da je pristup na nacionalnoj razini moguć samo za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa internetu i uslugu privatnog virtualnog kanala za VoIP uslugu.

Ad 4. Ostali prijedlozi izmjena analiza

- **Rok za otklon kvara**

Prijedlogom analiza tržišta definirano je 48 sati kao rok za otklon kvara/smetnje. HT predlaže da se predmetni rok definira na način da isti iznosi 48 sati za 65% zaprimljenih zahtjeva za otklon smetnje, odnosno dodatnih 48 sati za preostalih 35% slučajeva. HT isto tako predlaže da se naknade za kašnjenje u otklanjanju kvarova definiraju u odnosu na predložene nove rokove za otklon smetnje.

Naime, standardnim ponudama je definirano je da je HT dužan osigurati prosječnu godišnju raspoloživost pristupnog sustava u HT mreži od 98,5% godišnje. Time je jasno navedeno da HT, imajući u vidu tehničke mogućnosti mreže, nije u mogućnosti postići 100% raspoloživost svoje mrežne infrastrukture.

Stoga, sukladno definiranoj dostupnosti usluge od 98,5%, HT je došao do zaključka da time svaki korisnik može na godišnjem nivou biti maksimalno 5,5 dana bez usluge. Osim vremena koje je potrebno HT-u za otklon smetnje, navedeni period uzima u obzir i vrijeme koje je potrebno da krajnji korisnik prijavi smetnju te da operator korisnik napravi potrebnu dijagnostiku kako bi mogao krenuti u aktivnosti otklona smetnje.

Prijedlog HT-a je da 65% smetnji rješava u roku od 48 sati, a preostalih 35% smetnji u roku od dodatnih 48 sati. Pri tome HT naglašava da će se i dalje maksimalno potruditi da svaku smetnju otkloni u što kraćem roku, bez obzira na definirane postotke otklona smetnje. Stoga, budući da ponekad postoje objektivne okolnosti izvan kontrole HT-a koje mogu dovesti do zakašnjenja u otklanjanju kvara, smatramo da je potrebno uvesti navedene postotke realizacije otklona smetnje u odnosu na današnju 100% učinkovitost u roku od 48 sati.

- **Tolerancije u realizaciji zahtjeva**

Predlažemo da se u prijedlozima analiza doda sljedeća odredba:

„Naknada za zakašnjenje primjenjuje se na pojedinačne pristupe kod kojih je usluga realizirana izvan reguliranih rokova ukoliko HT ne postigne jamčenu učinkovitost od 95% realiziranih usluga unutar rokova određenih ovom Standardnom ponudom na godišnjoj osnovi“.

Naime, u procesu realizacije isprepleću se ljudski rad i automatski procesi podržani kroz razne tehničke, prodajne i druge IT sustave i aplikacije te nije moguće postići 100% učinkovitost automatskih procesa niti izbjeći pogreške zbog faktora ljudske greške. Postojanje stope tolerancije uobičajeno je i kod drugih telekom operatora. Stoga HT predlaže uvođenje stope tolerancije u rokovima realizacije zahtjeva kako je navedeno.

- **Utjecaj stope inflacije na veleprodajne cijene**

U okviru tržišta RH, moguće su signifikantne promjene u makroekonomskom okruženju, uključujući i stopu inflacije. Inflacija je po svojoj definiciji povećanje agregatne razine cijena u odnosu na vrijednost novca, a može se definirati i kao pad vrijednosti novca. S obzirom da su veleprodajne cijene pružanja infrastrukture regulirane, u slučaju većih makroekonomskih poremećaja na tržištu poput promjene u službenoj hrvatskoj stopi inflacije, kako ju objavljuje hrvatski Državni zavod za statistiku, većoj od 15% po godini, realna vrijednost usluga s tako fiksnim cijenama bi uslijed navedene velike promjene bila signifikantno manja od realne vrijednosti.

Stoga, HT predlaže da se u standardne ponude ugradi mogućnost promjene veleprodajnih cijena u slučaju da se stopa inflacije poveća te da je promjena stope inflacije veća od 15% po godini, sukladno postotku inflacije koji se dogodio u Republici Hrvatskoj za proteklih godinu dana.

- **B2B web servisi**

U prijedlogu analiza tržišta navodi se sljedeće:

„HT je obavezan temeljem članka 61. stavka 3. točke 8. ZEK-a, omogućiti pristup operativnim IT sustavima podrške sukladno međunarodnim standardima putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi - SOAP), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava. HT je na ovaj način obavezan operatorima korisnicima omogućiti pristup:

- informacijama o fakturiranju usluga operatoru korisniku;“.

Predlažemo da se iz obaveze pružanje informacija putem B2B pristupa izuzmu informacije o fakturiranju usluga operatoru korisniku, na isti način kako je u analizi predloženo za podatke o glavnim pokazateljima učinkovitosti (str. 68.) jer ova vrsta izvještaja sadrži preveliku količinu podataka za B2B web servise te ih nije moguće prenijeti putem B2B web servisa. Naime, HT će iste podatke pružati putem web portala kako se B2B sustav komunikacije ne bi nepotrebno opterećivao. Isti način isporuke putem web portala trebao bi vrijediti i za isporuku sve dokumentacije vezane uz rekonstrukciju mreže.

Ad 5. Prijedlozi izmjena standardnih ponuda

a) Prijedlozi izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

- Podaci koje operator korisnik dostavlja kod prijave smetnje za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

HT predlaže:

- da se u B2B obrazac zahtjeva za prijavu kvarova/smetnji dodaju sljedeći parametri:
 - o kratak opis poduzetih aktivnosti od strane operatora;
- 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 HT-u Operator korisnik Standardne ponude je obavezan provjeriti ulazi li kvar/smetnja u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude je obavezan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama HT-a krajnjoj priključnoj točki. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati odgovarajućim rezultatima mjerenja dijelova elektroničke komunikacijske mreže u svom području odgovornosti da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti.“.

Obrazloženje

Operator korisnik Standardne ponude treba prije prijave smetnje HT-u provjeriti da li je smetnja na opremi koja nije u području odgovornosti HT-a, te rezultate te provjere dostaviti HT-u na način da dostavi informaciju o detaljnom opisu kvara te dokaz o ispravnosti mreže u svojoj odgovornosti. Navedena promjena je također u svrhu što preciznijeg detektiranja kvara i kraćeg vremenskog roka otklona smetnje. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno.

- Neosnovana prijava kvara za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

U slučaju da operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a navede da kvar/smetnja nije otklonjena, a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“, Operator korisnik Standardne ponude bi morao biti dužan platiti HT-u naknadu u iznosu od 288,73 kn za neopravdani „reopen“ prijave kvara. Stoga predlažemo da se predmetna naknada uvrsti u cjenik Standardne ponude.

Stoga, HT predlaže:

- u članku 24.5.2. pod nazivom Otklanjanje kvara/smetnje usluge, pod naslovom Kvar/smetnja nije u području odgovornosti HT-a dodati rečenicu na način da ista glasi:

„U slučaju da Operator korisnik u navedenom roku od 24 sata 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. Ukoliko HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“, Operator korisnik Standardne ponude je obavezan platiti HT-u iznos od 288,73 kn“.

Obrazloženje:

Budući da u ponovljenom procesu otklona smetnje HT mora dedikirati resurse isključivo za predmetnu smetnju trošak ovog procesa iznosi 288,73 kn, a ne 166 kn kao u slučaju kada se isti resursi dijele na više aktivnosti. Ova cijena bi se primjenjiva na svaki slijedeći „reopen“ smetnje u slučaju kada HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“. U protivnom, otvara se prostor za zlouporabe, budući da operatori korisnici imaju mogućnost neosnovano tvrditi da smetnja nije otklonjena te time uzrokovati dodatan rad na strani HT-a koji nije moguće adekvatno naplatiti.

Vezano uz to, HT je u nekoliko navrata HAKOM-u skretao pozornost na sumnju da operatori korisnici prije prijave smetnje HT-u rijetko prethodno provjere da li je kvar/smetnja u području njihove odgovornosti. Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što HT stvarno ima smetnji u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a neopravdano iscrpljuju kroz ovaj proces.

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 od nepotrebnih troškova i generiranja nepotrebnih zadataka u slučaju kada operator korisnik unutar tog roka potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“.

Glavni pokazatelji učinkovitosti za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji HT-a u odnosu na broj zaprimljenih smetnji u posljednjih godinu dana na kvartalnoj osnovi ukazuju da se za 9% zaprimljenih zahtjeva za otklon kvara naknadno ustanovi da su u području odgovornosti operatora korisnika. Isti pokazatelji imaju tendenciju rasta, što je osobito došlo do izražaja nakon što je uvedena mogućnost da operatori korisnici pokreću neograničeni broj ponovnih otvaranja (tzv. *reopen-a*) iste smetnje. Osim toga, u posljednja dva kvartala 2014. godine broj nepotrebnih „reopena“ iznosio je 11% odnosno 16% za četvrti kvartal. Također je vidljivo da se vremenom povećava broj reopena po zahtjevu/usluzi, pa je tako najveći zabilježeni broj reopen-a na jednom zahtjevu/usluzi u trećem kvartalu prošle godine bio četiri, dok se broj reopen-a u četvrtom kvartalu 2014.g. drastično povećao. Pojam nepotrebnih „reopen-a“ podrazumijeva da smetnja nije bila pronađena budući da nije bila u području odgovornosti HT-a.

- **Otklon smetnje kada je duljina parice veća od 4 km**

HT predlaže:

- u članku 4.1.4. pod nazivom „Upotreba svakog priključka“ nadodati tekst koji glasi:

„Operatoru korisniku Standardne ponude se preporuča da krajnjim korisnicima ne uključuje širokopojasnu uslugu ukoliko referentna duljina lokalne petlje presjeka vodiča 0,4 mm iznosi više od 4000 m.“

- u članku 24.1. pod nazivom „Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, poglavlje Postupak, paragraf 11 nadodati tekst koji glasi:

„U slučaju kada Operator korisnik Standardne ponude pošalje pisani zahtjev za otklanjanje kvara/smetnje za širokopojasnu uslugu te se u postupku provjere, dijagnostike i mjerenja kvara/smetnje utvrdi da referentna duljina parice presjeka vodiča 0,4 mm iznosi više od 4000 m, takav zahtjev će se zatvoriti sa porukom „Nije u području odgovornosti HT-a“.

Obrazloženje

Naime, u slučaju da operator korisnik pošalje zahtjev za otklon kvara/smetnje za širokopojasnu uslugu te se u postupku provjere, dijagnostike i mjerenja kvara/smetnje utvrdi da duljina parice iznosi više od 4 km, takav zahtjev bi se trebao zatvoriti s porukom „Nije u području odgovornosti HT-a“. Naime, sukladno dopisu HAKOM-a iz predmeta klasa: 050-02/14-02/1504, ur.broj: 376-05/GJ-15-5(IM) od 5. ožujka 2015. prevelike duljine pretplatničke petlje na kojima su ponuđene širokopojasne usluge, a male su prijenosne brzine (manje od 1 Mbit/s) i upitne kakvoće, trebalo bi ograničiti operatore korisnike da svojim krajnjim korisnicima nude širokopojasne usluge na paricama duljim od 4000 m.

- **Definirani SLA za otklon smetnje za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji**

SLA rokovi za otklon smetnje u trajanju od 10, 16 i 24 sata su tehnički neodrživi i treba ih izmijeniti na način da se povećaju na 16, 24 i 32 sata.

Naime, radi se o SLA rokovima koje operator korisnik može zatražiti za bilo kojeg krajnjeg korisnika bilo gdje u Republici Hrvatskoj, iako sam HT svojem maloprodajnom dijelu ne nudi niti tehnički može ponuditi ovakve SLA uvjete. Stoga je ova obveza kako je trenutno postavljena prekomjerna i obvezuje HT na nuđenje više razine kvalitete usluge nego što to HT nudi svom maloprodajnom dijelu.

Navedeno se poglavito odnosi na ruralna područja (područje Tip 2), kao što su otoci ili planinska područja, na kojima primjena predmetnih SLA uvjeta poslovno i tehnički nije održiva.

Dodatno, dodaci na iznose mjesečne naknade za korištenje i održavanje usluga u ovom modelu su maleni i ekonomski neopravdani, poglavito kada se uzmu u obzir potencijalni penali regulatorno definirani za kašnjenja.

- **Tolerancija na naknadno odbijanje realizacije zahtjeva za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji**

Predlažemo izmjenu članka 15.5. na način da se doda sljedeći stavak:

„Ukoliko HT unutar roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude izričito ne odbije zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje, zahtjev se smatra prihvaćenim od strane HT-a i HT je obvezan izvršiti realizaciju izdvajanja lokalne petlje u roku iz navedenog članka. Ukoliko HT nakon isteka roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje te time prekorači prag od 3% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva (uključenih lokalnih petlji) u razdoblju od jedne kalendarske godine, HT je dužan Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu. HT je dužan isplatiti jednokratnu naknadu jedino u slučaju kada je naknadno odbijanja već prihvaćenog zahtjeva bilo unutar 5 radnih dana do željenog datum realizacije. U suprotnom, ukoliko HT naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje u periodu duljem od 5 radnih dana od željenog datuma realizacije, HT nije obavezan platiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu.“

Obrazloženje:

Radi sve većeg broja zahtjeva od strane operatora korisnika za složenim uslugama, ispostavilo se kako je postojeća stopa tolerancije propisana Standardnom ponudom za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva u iznosu od 0,5% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva izuzetno niska. Ističemo kako u pojedinim situacijama nije moguće potvrditi mogućnost spajanja širokopojsnih usluga bez izlaska djelatnika HT-a na teren, te se stoga tek u tom koraku zaključiti nedovoljna kvaliteta parice koja za sobom nužno povlači odbijanje zahtjeva za uključenje iako je već unutar propisanog roka isti zahtjev već bio prihvaćen. Osim navedenog, slučaj naknadnog odbijanja zahtjeva može se dogoditi i zbog grešaka koje su posljedica neažurnosti podataka u raznim sustavima podrške, IT sustavima te bazama HT-a. Naime, iz objektivnih razloga nemoguće je postići 100% ažurnost sustava.

Također, HT smatra da obveza plaćanja predmetne naknade može postojati isključivo u slučajevima kada je operatoru korisniku i njegovom krajnjem korisniku uzrokovana šteta time što je HT naknadno odbio već prihvaćeni zahtjev. U slučaju kada HT odbije naknadno prihvaćeni zahtjev u periodu duljem od 5 radnih dana prije željenog datuma realizacije smatramo da operator korisnik još uvijek nije pokrenuo proces realizacije niti obavio potrebne radnje za uključivanje krajnjeg korisnika, te stoga nije bilo niti konkretne štete. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno. HT smatra da je sadašnja stopa tolerancija od 0,5% za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva nedostatna te smatra da je potrebno povećati prag stope tolerancije na 3%. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno.

- **Mjesečna najamnina za kolokacije**

HT predlaže preraspodjelu postojećih kategorija gradova u trenutno važećoj standardnoj ponudi na način da članak 13.3.3. Standardne ponude za ULL glasi kako slijedi:

„Mjesečna najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor određuje se u okviru ponude. Svaki Operator korisnik Standardne ponude mora platiti mjesečnu najaminu po m² za korišteni kolokacijski prostor. Minimalna veličina kolokacijskog prostora za izdvojeni pristup lokalnoj petlji iznosi 2 m². Mjesečna najamnina po m² određuje se prema lokaciji na kojoj se nalazi kolokacijski prostor, te iznosi:

Grad Zagreb – 86,18 kn/m²

Zagrebačka županija – 70,90 kn/m²

Veliki gradovi (Rijeka, Split, Osijek) – 75,99 kn/m²

Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) i ostala županijska središta – 56,19 kn/m²

Mjesta unutar ostalih županija – 35,82 kn/m²“

Obrazloženje:

U trenutno važećoj Standardnoj ponudi za ULL u poglavlju 13. „Cijene usluga“, 13.3. „Usluga kolokacije“, 13.3.3. „Mjesečna najamnina“, definirano je kako slijedi:

Mjesečna najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor određuje se u okviru ponude. Svaki Operator korisnik Standardne ponude mora platiti mjesečnu najaminu po m² za korišteni kolokacijski prostor. Mjesečna najamnina po m² određuje se prema lokaciji na kojoj se nalazi kolokacijski prostor, te iznosi:

Grad Zagreb – 86,18 kn/m²

Zagrebačka županija – 70,90 kn/m²

Veliki gradovi (Rijeka, Split, Osijek) – 75,99 kn/m²

Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) – 56,19 kn/m²

Ostala županijska središta – 35,82 kn/m²

Mjesta unutar ostalih županijskih središta – 16,01 kn/m²

Standardnom ponudom definirane cijene najma kolokacijskog prostora temelje se na cijenama određenim odlukom HAKOM-a od 12. siječnja 2011.g., KLASA:UP/I-344-01/09-01/3228, URBROJ:376-04-10-10.

Na osnovu prikupljenih podataka te dostupnih informacija iz Javnih natječaja i Službenih glasnika lokalnih uprava² u kojima su definirane početne cijene za licitaciju najma poslovnog prostora, proizlazi kako su važeće cijene u kategoriji 5 Standardne ponude (Ostala županijska središta – 35,82 kn/m²) i kategoriji 6 (Mjesta unutar ostalih županijskih središta – 16,01 kn/ m²) daleko ispod cijena koje se kreću na tržištu nekretnina.

Sukladno navedenom, HT predlaže preraspodjelu gradova te ukidanje zasebne kategorije „Ostala županijska središta“. Naime, primjera radi, sukladno trenutno važećoj standardnoj ponudi operatori korisnici za najam kolokacijskog prostora u Pazinu plaćaju HT-u 16,01 kn/m² a prosječna početna cijena najma prije licitacije sukladno već navedenim dokumentima iz Javnih natječaja i Službenih glasnika lokalnih uprava iznosi 87 kn. Zbog takvih i sličnih primjera nužno je izvršiti preraspodjelu gradova na sljedeći način:

- **Kategoriju četiri** " Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek)" - predlažemo izmijeniti s „Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) i ostala županijska središta“. Ovom izmjenom kategorija četiri pokriva i centre ostalih županija kao što su npr. Pazin s početnom cijenom najma 87 kn ili Sisak s početnom cijenom najma 49 kn. Također, ova kategorija pokriva gradove kao što su Dubrovnik, Šibenik, Zadar za koje nisu dostupni podaci o cijeni najma ali je za pretpostaviti (radi kretanja cijena nekretnina na tržištu) da su te cijene znatno više od cijena koje se trenutno nalaze u Standardnoj ponudi.
- **Kategorija šest:** prebacivanjem gradova iz kategorije "Ostala županijska središta" u četvrtu kategoriju „Županije velikih gradova“, kategorija šest "Mjesta unutar ostalih županijskih središta" bi postala kategorija pet s cijenom od 35,82 kn/m². U ovu kategoriju ulaze naselja kao npr. Pula s prosječnom cijenom najma od 100 kn, Umag s prosječnom cijenom najma od preko 50 kn, Kutina s početnom cijenom najma od 49 kn, Prelog s početnom cijenom najma 52 kn. Također u ovu kategoriju spadaju gradovi kao što su Rovinj, Zabok, Ivanić Grad i ostali gradovi s većim brojem domaćinstava. Navedeni gradovi imaju i s veću cijenu najma prostora od strane lokalnih uprava, a s obzirom na broj domaćinstava i korisnika postaju isplativi i zanimljivi Operatorima korisnicima. Stoga je za takva naselja opravdano sagledati i veću cijenu najma kolokacijskog prostora.

b) Prijedlozi izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa

² Popis glasila lokalnih uprava i javnih natječaja s informacijama o početnim cijenama najma prostora:

1. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Krapina, 5. veljače 2010.
2. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Zadar 12. ožujka 2012.
3. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Šibenik, 20. ožujka 2012.
4. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Dubrovnik, 23. siječnja 2012.
5. Službeni glasnik – Grad Vinkovci Broj 7/99
6. Odluka Grada Vukovara, Klasa: 372-01/99-01/07, Ur. Broj 2188/02-02-99-1 od 14. listopada 1999.
7. Službene novine Grada Požege broj 18/09
8. Službeni glasnik Grada Bjelovara, Broj 11, 22. listopada 2009
9. Službeni glasnik Sisačko – Moslavačke županije Grad Sisak, Broj 1, 22. siječnja 1998.
10. Glasnik Grada Koprivnice, Broj 2/06
11. Službene novine Grada Pazina, Broj 17/06
12. Službene novine grada Pule, broj 10/03
13. Službeni vjesnik Grada Gospića, broj 1/08
14. Službene novine Grada Umaga, Broj 4, 1.lipnja 2007.

- **Podaci koje operator korisnik dostavlja kod prijave smetnje za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

HT predlaže:

- da se u B2B obrazac zahtjeva za prijavu kvarova/smetnji i podnošenje veleprodajnog prigovora na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu dodaju sljedeći parametri:
 - kratak opis poduzetih aktivnosti od strane operatora;
 - zaključak analize podataka 15 minutnih mjerenja (uključujući i dokaz o ispravnosti mreže u odgovornosti operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika).
- u poglavlju 8.5.1 Postupak dodati novi stavak (4). na način da isti glasi:

„Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje HT-u Operator korisnik Standardne ponude je obvezan provjeriti ulazi li kvar/smetnja u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama HT-a krajnjoj priključnoj točki. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati slanjem zaključka analize 15-minutnih mjerenja ili odgovarajućim rezultatima mjerenja dijelova elektroničke komunikacijske mreže u svom području odgovornosti da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti. Ukoliko Operator korisnik nakon analize 15 minutnih mjerenja procijeni da će smetnja biti otklonjena primjenom manje brzine, Operator korisnik je dužan dostaviti HT-u zahtjev za promjenom brzine prije nego HT-u dostavi zahtjev za otklonom smetnje“

Obrazloženje:

Operatorima korisnicima će od 1. svibnja 2015. godine na raspolaganju biti podaci o 15 minutnim mjerenjima za korisnike veleprodajnog širokopojasnog pristupa, te smatramo da operatori korisnici trebaju analizirati dostavljena mjerenja te zaključak analize dostaviti u zahtjevu za otklon smetnje. Također, uz zaključak analize mjerenja, Operator korisnik Standardne ponude bi trebao dostaviti HT-u informaciju o detaljnom opisu kvara te dokaz o ispravnosti mreže u svojoj odgovornosti. Navedena promjena je potrebna za što preciznije detektiranje kvara i skraćivanje vremenskog roka otklona smetnje. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno.

- **Definirani SLA za otklon smetnje za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

SLA rokovi za otklon smetnje u trajanju od 10, 16 i 24 sata su tehnički neodrživi i treba ih izmijeniti na način da se povećaju na 16, 24 i 32 sata.

Naime, radi se o SLA rokovima koje operator korisnik može zatražiti za bilo kojeg krajnjeg korisnika bilo gdje u Republici Hrvatskoj, iako sam HT svojem maloprodajnom dijelu ne nudi niti tehnički može ponuditi ovakve SLA uvjete. Stoga je ova obveza kako je trenutno postavljena prekomjerna i obvezuje HT na nuđenje više razine kvalitete usluge nego što to HT nudi svom maloprodajnom dijelu.

Navedeno se poglavito odnosi na ruralna područja (područje Tip 2), kao što su otoci ili planinska područja, na kojima primjena predmetnih SLA uvjeta poslovno i tehnički nije održiva.

Dodatno, dodaci na iznose mjesečne naknade za korištenje i održavanje usluga u ovom modelu su maleni i ekonomski neopravdani, poglavito kada se uzmu u obzir potencijalni penali regulatorno definirani za kašnjenja.

- **Neosnovana prijava kvara**

U slučaju da Operator korisnik Standardne ponude 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 HT-a“, Operator korisnik Standardne ponude bi morao biti dužan platiti naknadu u iznosu od 288,73kn za reopen prijave kvara.

Stoga, HT predlaže:

- u članku 8.5.1. pod nazivom Postupak, stavak (7), dodati rečenicu na način da ista glasi:

„Ukoliko HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“, Operator korisnik Standardne ponude je obavezan platiti HT-u iznos od 288,73 kn“.

Obrazloženje

Budući da u ponovljenom procesu otklona smetnje HT mora dedikirati resurse isključivo za predmetnu smetnju trošak ovog procesa iznosi 288,73 kn, a ne 161 kn kao u slučaju kada se isti resursi dijele na više aktivnosti. Ova cijena bi se primjenjiva na svaki slijedeći „reopen“ smetnje u slučaju kada HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“. U protivnom, otvara se prostor za zlouporabe, budući da operatori korisnici imaju mogućnost neosnovano tvrditi da smetnja nije otklonjena te time uzrokovati dodatan rad na strani HT-a koji nije moguće adekvatno naplatiti.

Vežano uz to, HT je u nekoliko navrata HAKOM-u skretao pozornost na sumnju da operatori korisnici prije prijave smetnje HT-u rijetko prethodno provjere da li je kvar/smetnja u području njihove odgovornosti. Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što HT stvarno ima smetnji u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a neopravdano iscrpljuju kroz ovaj proces.

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 od nepotrebnih troškova i generiranja nepotrebnih zadataka u slučaju kada operator korisnik unutar tog roka potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“.

- **Izuzetci od naplate penala za kašnjenje u otklonu kvara za uslugu veleprodajnog širokopoljasnog pristupa**

Predlažemo dopunu u poglavlju 8.2.3. pod nazivom „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“, na način da se doda novi stavak koji glasi:

„Operator korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova u slučaju kada HT 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 veleprodajnom širokopoljasnog pristupu.“

Obrazloženje:

Smatramo da kod zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a nema mjesta za plaćanje naknade za zakašnjenje u odgovoru da smetnja nije u području odgovornosti HT-a s obzirom da je sam postupak provjere koji propisuje članak 8.5.1. kompliciran, isti predstavlja znatan trošak (financijski i ljudski), a radi se o smetnjama/kvarovima koje su u području odgovornosti operatora korisnika. Slijedom navedenog predlažemo da se HT u tim slučajevima oslobodi plaćanja naknada za kašnjenje kako je u prijedlogu navedeno.

- **Tolerancija na naknadno odbijanje realizacije zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopoljasnog pristupa**

Predlažemo korekciju trećeg stavka iz poglavlja 8.2.1. tako da glasi:

„Ukoliko HT unutar roka određenog za realizaciju usluge izričito ne odbije zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopoljasnog pristupa, zahtjev se smatra prihvaćenim od strane HT-a i HT je obavezan izvršiti realizaciju u rokovima iz članka 4.1. Standardne ponude. Ukoliko HT nakon isteka roka za realizaciju naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za realizacijom veleprodajne usluge te time prekorači prag od 3% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva, HT će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratno naknadu od 500kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu. HT je dužan isplatiti jednokratnu naknadu jedino u slučaju kada je naknadno odbijanje već prihvaćenog zahtjeva bilo unutar 5 radnih dana do željenog datum realizacije. U suprotnom, ukoliko HT naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopoljasnog pristupa

u periodu duljem od 5 radnih dana do željenog datuma realizacije, HT nije obavezan platiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu.“

Obrazloženje:

Radi sve većeg broja zahtjeva od strane operatora korisnika za složenim uslugama, ispostavilo se kako je postojeća stopa tolerancije propisana Standardnom ponudom za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva u iznosu od 0,5% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva izuzetno niska. Ističemo kako u pojedinim situacijama nije moguće potvrditi mogućnost spajanja širokopoljnih usluga bez izlaska djelatnika HT-a na teren, te se stoga tek u tom koraku zaključiti nedovoljna kvaliteta parice koja za sobom nužno povlači odbijanje zahtjeva za uključivanje iako je već unutar propisanog roka isti zahtjev već bio prihvaćen. Osim navedenog, slučaj naknadnog odbijanja zahtjeva može se dogoditi i zbog grešaka koje su posljedica neažurnosti podataka u raznim sustavima podrške, IT sustavima te bazama HT-a. Naime, iz objektivnih razloga nemoguće je postići 100% ažurnost sustava.

Također, HT smatra da obveza plaćanja predmetne naknade može postojati isključivo u slučajevima kada je operatoru korisniku i njegovom krajnjem korisniku uzrokovana šteta time što je HT naknadno odbio već prihvaćeni zahtjev. U slučaju kada HT odbije naknadno prihvaćeni zahtjev u periodu duljem od 5 radnih dana prije željenog datuma realizacije smatramo da operator korisnik još uvijek nije pokrenuo proces realizacije niti obavio potrebne radnje za uključivanje krajnjeg korisnika, te stoga nije bilo niti konkretne štete. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno. HT smatra da je sadašnja stopa tolerancija od 0,5% za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva nedostatna te smatra da je potrebno povećati prag stope tolerancije na 3%. Stoga se predlaže izmijeniti odredbu kako je navedeno.

- **Skraćenje rokova najave izgradnje vertikalne izgradnje svjetlovodnog priključka do objekata do 3 stana (privatne kuće)**

Trenutno je standardnom ponudom propisana obveza najave dovršetka izgradnje svjetlovodne mreže 60 dana unaprijed, bez obzira o tipu objekta (višestambene zgrade ili privatne kuće).

HT predlaže izmjenu na način da se skрати rok najave za objekte koji se tretiraju kao privatne kuće (objekti do 3 stana) na 30 dana.

Naime, kod priključenja korisnika u privatnim kućama realni rokovi dovršetka priključka su kraći (nema ishođenja suglasnosti za izgradnju vertikalne, jednostavnija je sama izgradnja) stoga je rok od 60 dana za te slučajeve predug. HT smatra da bi rok od 30 dana bio prihvatljiv krajnjem korisniku, a s druge strane ostavio bi dovoljno vremena i operatorima korisnicima za eventualno planiranje svojih aktivnosti.

U tom smislu se predlaže se dopuna stavka (23), poglavlje 4.1. na način da sada glasi:

„Informacije o dostupnosti širokopoljnih ADSL/VDSL pristupne mreže i FTTH pristupne mreže HT-a na teritoriju Republike Hrvatske svakodnevno će biti dostupne Operatoru korisniku, pri čemu će podaci o dostupnosti FTTH pristupne mreže biti dostupne na način kako je to definirano Odlukom Vijeća HAKOM-a od 15. prosinca 2011. g. (klasa:UP/I-344-01/11-09/09, ur. broj: 376-11/IF-11-30(DJ)). HT će 60 dana unaprijed obavještavati Operatore korisnike putem B2B servisa o izgradnji nove svjetlovodne instalacije do ulaza u stan u mreži HT-a, za objekte koji su višestambene zgrade (više od 3 stana), a 30 dana unaprijed za objekte s manje od 3 stana (privatne kuće).“