



## **Metronet**

Metronet telekomunikacije d.d.  
Ulica grada Vukovara 269d  
HR-10000 Zagreb  
T + 385 1 6327 000  
F + 385 1 6327 011  
W www.metronet.hr

### **HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13  
10 000 Zagreb

**n/r Predsjednika Vijeća, g. Miljenka Krviška**

U Zagrebu, 04.11.2011.godine

**PREDMET: JAVNA RASPRAVA – očitovanje, komentari i prijedlozi Metroneta na Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

### **PODNEŠAK METRONETA**

I Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb (dalje u tekstu: Metronet) u otvorenom roku dostavlja Naslovu primjedbe i komentare na Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelovima koji se odnose na uvjete i cijene za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

II Uvodno Metronet pozdravlja sve napore HAKOM-a da kao regulator aktivno sudjeluje u kreiranju propisa i pripadajuće telekom regulative, pri čemu znatno doprinosi stvaranju kvalitetne podloge i razvoju tržišta elektroničkih komunikacijskih usluga, a sukladno načelima ravnopravnosti i nediskriminacije poslovnih subjekata na aktualnom telekom tržištu.

Metronet isto tako od HAKOM-a kao regulatora zahtjeva da, s obzirom na prethodno navedeno, poduzme i sve potrebne, a nužne aktivnosti, kojim bi se osigurala i pozitivna/važeća primjena donesenih podzakonskih propisa.

Ujedno Metronet naglašava kako je krajnje potrebno da HAKOM prilikom usvajanja i/ili donošenja daljnjih meritornih Odluka u odnosu na regulaciju FTTH pristupa, uzme u obzir iznesene navode kako Metroneta, tako i svih operatora, a koji temelje svoje poslovanje na vlastitoj svjetlovodnoj infrastrukturi.

Naime, Metronet napominje kako je svjestan da uređenje stanja i odnosa u kontekstu EKI ne predstavlja dio predmetne Standardne ponude, no činjenica je da je usko vezano na istu jer predstavlja nužan temelj implementaciji sadržaja reguliranog predmetnom SP. Naime, ključno je što predmetna SP HT-a konkludentno odobrava i amnestira HT-ovo sustavno nepoštivanje postojeće EKI regulative, posebno u kontekstu EKI korištene za izgradnju pristupne svjetlovodne infrastrukture, dakle eksplicitno Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja EKI i povezane opreme, te u kontekstu GPON koncepta mreže, kršenje i Pravilnika o tehničkim i uporabnim uvjetima za svjetlovodne distribucijske mreže.

**Metronet telekomunikacije d.d.**, poslovna banka 2340009-1110181822; Privredna banka Zagreb d.d.; MB: 1942425; OIB: 23269006802 Nadzorni odbor: T. Matic -predsjednik, P. Barišić, M. Čiček, D. Kopljar, J. Pehar, A. Ramljak, B. Škegro; Uprava: Ž. Lukač- predsjednik, S. Katinić, D. Rukavina; RegistarSKI sud: Trgovački sud u Zagrebu; MBS: 080523351; Temeljni kapital: 75.062.800,00 kn, uplaćen u cijelosti; Ukupan broj dionica: 750.628; Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kn.

Konzekvence, tj. negativne posljedice neselektivnog i netransparentnog zauzimanja slobodnog raspoloživog prostora, dakle zauzimanja EKI protivno Pravilniku od strane HT-a u već i danas pri svakodnevnom radu u velikoj mjeri osjećaju tzv. alternativni telekom operatori koji svoje poslovanje temelje na vlastitoj FTTH infrastrukturi, a što će *pro futuro* gledano rezultirati i imati ključan utjecaj na daljnji razvoj telekom tržišta u RH.

III Slijedom navedenog, komentari Metroneta nastavno izneseni i obrazloženi, prema numeraciji predmetnog Prijedloga Odluke:

- **U odnosu na točku 1.39 vezano uz Fazu 1 i pojam „bloka“**, Metronet navodi kako iz Prijedloga Odluke nije jasno moraju li operatori i dalje zakupiti minimalno 500 optičkih niti na razini cijele Republike Hrvatske i plaćati zakup predmetnih optičkih niti, iako nisu sve niti iskorištene u smislu kako nisu na sve njih spojeni krajnji korisnici. Nadalje, u odnosu na pojam bloka Metronet navodi kako isti nije brisan, te Metronet opetovano inzistira da se pojam „bloka“ izbriše, te da se omogući individualno zakupljivanje optičke niti, kao i da se popust realizira kada pojedini operator ispuni/dosegne zakupljenu količinu prema predloženoj tablici iz članka 5.4. Standardne ponude (Cjenik za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije.) Metronet navodi da kada se dosegne veća razina popusta, tada predlaže da se navedeni popust aplicira/manifestira na sve zakupljene optičke niti. Nadalje i podredno, ukoliko HAKOM usvoji/odobri pojam i definiciju „bloka“, Metronet predlaže da se mjesečna naknada za kompletni blok optičkih parica valorizira na način od 2-5% aktiviranih usluga na FTTH tehnologija. Primjerice, ako operator zakupi 500 optičkih parica, a posjeduje 50 aktivnih usluga, tada bi operator plaćao mjesečnu naknadu u iznosu od 10 % cijelog bloka.
- **U odnosu na točku 1.41** Metronet navodi da ukoliko HAKOM predlaže da se brzine na FTTH definiraju u omjeru 2:1, tada bi se i brzine manje/nije od 30 Mbps isto tako trebale prilagoditi navedenom omjeru
- **U odnosu na točku 1.11** Metronet sukladno navedenom utvrđenju iz prethodne točke, predlaže HAKOM-u uvođenje i veće brzine VOIP PVC od 256 i 512 kbps, te razmjerno tome i omogućiti veći broj MAC adresa po VOIP PVC-u.
- **U odnosu na točku 1.26** Metronet predlaže izmjenu stavka na način da se pod dostupnim informacijama uvrste i "podaci o lokaciji DSLAM/OLT-a i području pokrivanja, kao i točni kućni brojevi o dostupnosti bakrene i optičke parice".
- **U odnosu na točku 1.36** Metronet pozdravlja HAKOM-ov prijedlog ukidanja faza, obzirom je –x% povećan.
- **U odnosu na točku 1.23** Metronet navodi kako je u citiranom članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* potrebno na odgovarajući način izmijeniti postojeći stavak: „*T-Com može od postojećeg korisnika zahtijevati povrat CPE modema nakon proteka 5 radnih dana od primitka potvrde Operatora korisnika o uspješno realiziranom Zahtjevu za pojedinačni ADSL pristup. U navedenom razdoblju korisniku mora ostati dostupna usluga T-Coma kako bi se osigurao što manji prekid usluge do trenutka integracije korisnika u mrežu Operatora korisnika.*“

Budući krajnji korisnik može prelaziti i s postojećeg operatora koji nužno ne mora biti HT (npr. korisnik prelazi s Iskona na Metronet), potrebno je navedeni stavak proširiti na način da uključuje i navedeni slučaj: „*T-Com/postojeći Operator korisnik može od postojećeg korisnika zahtijevati povrat CPE modema nakon proteka 5 radnih dana od primitka potvrde Operatora korisnika o uspješno realiziranom Zahtjevu za pojedinačni ADSL pristup. U navedenom razdoblju korisniku mora ostati dostupna usluga T-Coma/postojećeg Operatora korisnika kako bi se osigurao što manji prekid usluge do trenutka integracije korisnika u mrežu Operatora korisnika.*“

- **U odnosu na točku 1.15** potrebno je definirati rok u kojem je T-Com dužan operatoru korisniku dostaviti potvrdu o primitku potpunog Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup.
- **U odnosu na točku 1.16**  
Kako bi se u potpunosti omogućilo usklađivanje postupka aktivacije pojedinačnog širokopojasnog pristupa i postupka prijenosa broja smatramo da je potrebno uvesti mogućnost biranja datuma aktivacije pojedinačnog širokopojasnog pristupa od strane operatora korisnika analogno postupku kod izdvajanja pojedine lokalne petlje.

Obrazloženje:

Općenito, u slučaju kada se širokopojasni pristup realizira istovremeno s prijenosom broja, uz krajnjeg korisnika, u postupku sudjeluju tri operatora koji surađuju na dva zasebna, nepovezana procesa (aktivacija širokopojasnog pristupa i prijenos broja):

- 1) operator korisnik SP BSA (koji od T-Coma zahtjeva širokopojasni pristup za krajnjeg korisnika) koji je ujedno i operator primatelj broja (koji od operatora davatelja broja zahtjeva prijenos broja)
- 2) operator korisnik SP BSA (koji krajnjem korisniku pruža uslugu širokopojasnog pristupa (postojeći operator) te s kojim krajnji korisnik raskida maloprodajnu uslugu) koji je ujedno i operator davatelj broja (od kojeg operator primatelj broja zahtjeva prijenos broja)
- 3) T-Com kao operator koji nudi uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa operatorima korisnicima

U slučaju kada krajnji korisnik prelazi s jednog operatora korisnika SP BSA na drugog operatora korisnika SP BSA (npr. Iskonov bitstream korisnik prelazi na Metronet) i istovremeno je potrebno izvršiti prijenos broja (npr. javna govorna usluga je realizirana putem širokopojasnog pristupa), T-Com neće biti u ulozi davatelja broja te neće imati informaciju o datumu prijensa broja dogovorenom između operatora davatelja broja (Iskon) i operatora primatelja broja (Metronet). Kako bi se u navedenom slučaju T-Comu omogućilo usklađivanje postupka aktivacije pojedinačnog širokopojasnog pristupa i postupka prijensa broja, potrebno je da operator korisnik (koji je istovremeno u ulozi primatelja broja) ima mogućnost da na zahtjevu za širokopojasni pristup navede željeni datum aktivacije (koji će biti jednak datumu kojeg je naveo u zahtjevu za prijenos broja i uputio davatelju broja). U suprotnom, T-Com neće imati informaciju o danu kada će biti izvršen prijenos broja, te će aktivirati širokopojasni pristup prema obvezujućim rokovima iz SP BSA (5 dana). Posljedica navedenog je da postupci neće biti usklađeni a korisnik će ostati bez javne govorne usluge u periodu duljem nego je definirano pravilnikom o Prenosivosti broja i SP BSA (maks. 3 sata).

- **U odnosu na točku 1.24**

Kako bi se izbjegla različita tumačenja pojedinih operatora, potrebno je definirati razloge za nemogućnost raskida ugovora. Prijedlog Metroneta za navedene razloge je:

- usluga širokopojasnog pristupa je privremeno/trajno iskopčana
- postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja po ispostavljenim računima za uslugu širokopojasnog pristupa u trenutku podnošenja Izjave za koje je prošlo više od 30 dana od dana dospijeca zadnjeg računa, osim u slučaju osporavanja računa u sudskom i/ili izvansudskom postupku do dovršetka postupka

- **U odnosu na točku 1.46**

Osim obveze uvrštavanja cijene za posebni virtualni kanal za nadzor korisničke opreme u Standardnu ponudu, potrebno je izvršiti i nadopune obrazaca zahtjeva iz Dodatka 2.B1 i 2.B2 Standardne ponude kako bi se omogućilo ugovaranje virtualnog kanala za nadzor korisničke opreme.

- **U odnosu na obrasce iz Dodatka 2.B2, 7.A i 7.B. Standardne ponude**

Metronet ukazuje na problem identifikacije priključka na kojem će se realizirati usluga pojedinačnog širokopojasnog pristupa u slijedećim slučajevima:

- 1) Operator korisnik želi realizirati pojedinačni širokopojasni pristup na priključku na kojem krajnji korisnik ima T-Comovu uslugu „Samostalni ADSL pristup“ ili „Samostalni MAXtv IPTV“.

- 2) Operator korisnik želi realizirati pojedinačni širokopojasni pristup na priključku na kojem krajnji korisnik ima uslugu drugog (postojećeg) operatora korisnika koja je realizirana putem pojedinačnog širokopojasnog pristupa uz Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika.

U navedenim slučajevima, Osnovni pristup mreži ne mora nužno biti korišten i za pružanje javno dostupne telefonske usluge (T-Coma ili postojećeg operatora) u sklopu koje bi postojao telefonski broj krajnjeg korisnika na osnovu kojeg bi bilo moguće identificirati priključak na kojem operator korisnik traži realizaciju veleprodajne usluge. Jedini podaci koje je trenutno moguće unijeti na navedenim obrascima su naziv i OIB krajnjeg korisnika te adresa priključka, što nije dovoljan skup podataka za nedvosmislenu identifikaciju priključka, pošto se na jednoj adresi može nalaziti više priključaka istog krajnjeg korisnika.

**IV** Zaključno, Metronet ističe kako i dalje ustraje na dostavljenim komentarima i prijedlozima Metroneta, a sve kako je izneseno u podnesku Metroneta od 22.08.2011.g., prvenstveno u odnosu na iznesene zahtjeve za izmjenom cijena, u odnosu na zahtjeve za unifikacijom i ujednačavanjem prometnih paketa neovisno radi li se o FTTH tehnologiji ili ADSL pristupu, kao i usklađenja svih rokova neovisno o kojoj se pristupnoj tehnologiji radi.

Slijedom navedenog, Metronet ovdje ukazuje na svoje prijedloge/komentare, a koji nisu obuhvaćeni/prihvaćeni Prijedlogom Odluke HAKOM-a, kako slijedi:

- *SP, 1.1.(2): Uvjet za veleprodajni širokopojasni pristup na FTTH tehnologiji je Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma -da li prema obvezama iz Analize pristupa jkm na fiksnoj lokaciji T-Com ima obvezu ponuditi i FTTH neovisno putem kojeg operatora se ostvaruje Osnovni pristup?*
- *SP, 4.1.(26): Kada Operator korisnik preuzima postojećeg T-Comovog FTTH korisnika, Krajnji korisnik raskida sve usluge s T-Comom. – ograničiti samo na uslugu širokopojasnog pristupa.*
- *SP, 5.4.(11): razlika u naknadi za dodatni paket prometa od 1 GB u odnosu na vrstu pristupa (regionalni/nacionalni) – navedeno ne postoji za ADSL pristup. Slijedom toga, potreban ispravak naknada kod nacionalnog pristupa: za prometne pakete: 15 GB = ~~49,33~~ -> 42,44 i flat = ~~82,77~~ -> 75,88) te za dodatni paket prometa od 1 GB = ~~46,72~~ -> 9,83.*

**V. Komentari Metroneta o izmjeni SP *bitstream* vezano za zahtjev Metroneta od 16.08.2011.g. koji nisu obuhvaćeni prijedlogom Odluke:**

- Metronet predlaže brisanje stavka 26. članka 6. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja

Obzirom da Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Analiza tržišta) nije propisana mogućnost uskrate realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa do primitka financijske garancije, to je postojeća odredba protivna analizi tržišta i istu je potrebno brisati.

- Metronet pretpostavlja da će se odredba stavka 27. članka 6. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja brisati temeljem prijedloga Odluke Hakoma pod Ad 1.47. U protivnom Metronet predlaže brisanje i stavka 27. iz razloga navedenih u prethodnom obrazloženju.
- U odnosu na prijedlog Metroneta na odredbe o privremenom isključenju, as nastavno na članak 10.2. stavak 6. SP *bitstream*, Metronet navodi:

*Nije sporno da je standardna ponuda usklađena s Rješenjem Hakoma od 19. srpnja 2011. godine i to sa točkom 2. b) izreke rješenja. Citiranom točkom rješenja Hakoma od 19. srpnja 2011. godine, HT-u je naloženo brisanje odredbi koje se odnose na cijene za aktivaciju ADSL pristupa nakon privremenog isključenja na zahtjev do 3 mjeseci i na aktivaciju ADSL pristupa nakon privremenog isključenja na zahtjev od 3 do 6. mjeseci, budući da navedene usluge nisu predviđene odlukom vijeća Hakoma od 06.04.2011. godine.*

*Metronet u nastavku iznosi problematiku privremenog isključenja usluge, bilo da je ista isključena na zahtjev Krajnjeg korisnika, odnosno radi neplaćanja Krajnjeg korisnika te predlaže rješenje ovisno o situaciji da li Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup preži putem usluge T-Coma, odnosno putem usluge Operatora korisnika:*

- A) *Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma*

A1) U slučaju privremenog isključenja Krajnjeg korisnika od strane T-Coma (bilo zbog neplaćanja ili na zahtjev)

Za cijelo vrijeme trajanja privremenog isključenja:

a) Ugovorne obveze između Operatora korisnika i T-Coma:

-usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa nije dostupna

-Operator korisnik plaća T-Comu mjesečne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

-teče vrijeme obveznog trajanja za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

b) Ugovorne obveze između Krajnjeg korisnika i Operatora korisnika:

-Krajnji korisnik plaća Operatoru korisniku naknade za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

-teče vrijeme obveznog trajanja za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

**OBRAZLOŽENJE A):** U slučaju pod A) se radi o situacijama kada je Krajnji korisnik isključen radi dugovanja prema T-Comu ili je od T-Coma zatražio privremeno isključenje usluge. Pošto se ovdje radi isključivo o odnosu između Krajnjeg korisnika i T-Coma, navedeno ne može utjecati na ugovorne odnose između Operatora korisnika i T-Coma kao ni na ugovorne odnose između Krajnjeg korisnika i Operatora korisnika jer bi se u suprotnom radilo o prenošenju ugovornih obveza s maloprodajne razine T-Coma na veleprodajnu razinu a preko nje konačno na maloprodajnu razinu Operatora korisnika za što nema osnova.

Posljedica navedenog su slijedeće:

-radi omogućavanja učinkovite podrške Krajnjim korisnicima od strane Operatora korisnika, nužno je da T-Com redovito i pravovremeno obavještava Operatora korisnika o privremenom isključenju/ponovnom uključenju pretplatničke terminalne opreme Krajnjeg korisnika iz/u mreže T-Coma. (prijedlog Metroneta, dopuna čl. 8.6.)

-ukoliko je do privremenog isključenja došlo na zahtjev Krajnjeg korisnika, tada je nužno da Krajnji korisnik istovremeno sa slanjem zahtjeva T-Comu zatraži i od Operatora korisnika privremeno isključenje usluge koju mu Operator korisnik pruža na maloprodajnoj razini.

B) Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma ili putem usluge Operatora korisnika

B1) U slučaju privremenog isključenja Krajnjeg korisnika od strane Operatora korisnika zbog neplaćanja (npr. postojanje duga prema operatoru korisniku)

Za cijelo vrijeme trajanja privremenog isključenja:

a) Ugovorne obveze između Operatora korisnika i T-Coma:

-usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa je dostupna

-Operator korisnik plaća T-Comu mjesečne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

-teče vrijeme obveznog trajanja za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

b) Ugovorne obveze između Krajnjeg korisnika i Operatora korisnika:

-Krajnji korisnik plaća Operatoru korisniku naknade za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

-teče vrijeme obveznog trajanja za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

B2) U slučaju privremenog isključenja Krajnjeg korisnika od strane Operatora korisnika na zahtjev

Za cijelo vrijeme trajanja privremenog isključenja:

a) Ugovorne obveze između Operatora korisnika i T-Coma:

-usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa nije dostupna

-Operator korisnik ne plaća mjesečne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

-ne teče vrijeme obveznog trajanja za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

b) Ugovorne obveze između Krajnjeg korisnika i Operatora korisnika:

-Krajnji korisnik ne plaća Operatoru korisniku naknade za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

-ne teče vrijeme obveznog trajanja za maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa

**OBRAZLOŽENJE B):** Sukladno podzakonskim propisima, točnije Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, operator je obavezan omogućiti na zahtjev korisnika privremeno isključenje usluge (pretplatničke tk. opreme) u roku od najviše 3 mjeseca. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev, pretplatnik ne plaća naknadu za pristup javnoj komunikacijskoj mreži i za navedeno

vrijeme ne teče obvezno trajanje Pretplatničkog odnosa. Sukladno navedenom, obzirom da je Operator korisnik obavezan postupiti po zahtjevu korisnika i omogućiti privremeno isključenje, to je nužno omogućiti Operatoru korisniku da istovjetan zahtjev postavi i T-Comu na veleprodajnoj razini, u kojem periodu Operator korisnik ne bi trebao plaćati naknade za veleprodajne usluge te u skladu s navedenim ne bi trebala teći ugovorna obveza za veleprodajnu uslugu. Naime nelogično je da se radi ispunjavanja kogentnih odredbi podzakonskih propisa, operatorima generiraju troškovi na veleprodajnoj razini u situaciji kada usluga neće biti aktivna. Upravo navedeno tumačenje može se analogijom poistovjetiti sa obrazloženjem Hakoma iz djelomičnog rješenja od 06.07.2011.g. (klasa: UP/I-344-07/11-01/31, urbroj: 376-09/ŽK -11-1 (IM)). Također važno je istaknuti da se u konkretnom slučaju obvezno trajanje pretplatničkog odnosa između Operatora korisnika i krajnjeg korisnika, ne bi podudaralo s vremenom obveznog trajanja ugovora između Operatora korisnika i T-Coma.

#### **VI. U nastavku su daljnji prijedlozi Metroneta o izmjenama SP bitstream radi ubrzanja postupka realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa:**

- U skladu s prijedlogom Odluke Hakoma pod Ad 1.10) Metronet predlaže izmjenu članka 3.10. Posebni virtualni kanal za nadzor korisničke opreme na način da se u drugoj rečenici ( treći red) nadoda " ... kao dodatak uz *Interenet*, *IPTV uslugu* ili **VOIP uslugu** ...". Obzirom da je prijedlogom odluke Hakoma pod Ad 1.10. moguć zakup posebnog virtualnog kanala za VOIP uslugu kao samostalne usluge, to je nužno dopuniti i članak 3.10. SP bitstream, a kako je ranije navedeno.
- U članku 4.1. Metronet predlaže dodavanje novog stavka 28. koji glasi:

*" T-Com je obavezan označiti u razvodnom ormaru (kabel glave) novo realiziranu paricu na kojoj je puštena usluga, odgovarajućom oznakom koja se odnosi na određenog Operatora korisnika Standardne ponude i identifikacijsku oznaku lokalne petlje i to prije datuma realizacije usluge. Operator korisnik mora biti točno i jednoznačno informiran o oznaci parice i oznaci razvodnog ormara (kabel glave) gdje je usluga puštena. Informacije trebaju biti dostupne putem B2B sučelja."*

Metronet ovdje smatra nužnim unijeti navedenu odredbu, kako bi se u praksi spriječile situacije u kojima je Zahtjev Metroneta (Operatora korisnika) za pojedinačnom širokopojasnom uslugom bio potvrđen (potvrđen na parici određenog broja), međutim u razvodnom ormariću **parice nisu bile obilježene**, pa je u tom slučaju gotovo nemoguće locirati paricu, a što posljedično utječe na odugovlačenje realizacije usluge.

Nesporno je, da je T-Com obavezan temeljem članka 6.2. Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji označavati novo realiziranu paricu odgovarajućom oznakom koja se odnosi na Operatora korisnika i ID izdvojene lokalne petlje.

S obzirom na gore opisane situacije koje se javljaju u praksi, Metronet radi uspješne realizacije usluge širokopojasnog pristupa, smatra nužnim unijeti predloženu odredbu u tekst SP bitstream, a posebice unošenjem vremenskog perioda do kojeg je T-Com obavezan izvršiti odgovarajuće označavanje parice (*prije datuma realizacije usluge*).

Ujedno, a sukladno prethodno navedenom, nužno je obvezati T-Com o dostavi točne oznake razvodnog ormara u kojem se nalazi parica na kojoj je puštena usluga.

Navedeno je izrazito nužno kod adresa korisnika koje nose adresu BB ( bez broja) gdje je gotovo nemoguće locirati lokaciju parice, kao i u situacijama kada na istoj lokaciji postoji više razvodnih ormara, stoga je točna oznaka lokacije i detaljnije specifikacije razvodnog ormara nužna radi uspješne realizacije usluge.

- Metronet ovim putem, uz već uvodno izraženo zadovoljstvo sa sadržajem prijedloga Odluke Hakoma, navodi kako u cijelosti podržava odredbu po Ad 1.15 kojom je omogućeno alternativno podnošenje zahtjeva (do ispravnog funkcioniranja web servisa i na strani Operatora korisnika i na strani T-Coma) kako putem web aplikacije, tako i putem ostalih načina podnošenja zahtjeva.

Upravo ovakvom odredbom spriječiti će se situacije u kojima bi u slučaju neispravnosti rada web sučelja, Operatori korisnici bili onemogućeni podnositi zahtjeve, kao i vršiti provjere aktivnih BSA zahtjeva putem ostalih načina komunikacije.

- U članku 6. Obračun, naplata i instrumenti osiguranja plaćanja, u stavku 23. Metronet predlaže u 4. redu izmijeniti tekst na način da isti glasi: „ u roku od 60 dana od dana **zaprimanja** pisane Opomene...“

Navedenu odredbu potrebno je uskladiti s stavkom 13. istog članka, odnosno s regulatornom obvezom transparentnosti ( 2. alineja na strani 77. Analize tržišta).

- **U odnosu na kakvoću usluge - SP bitstream članka 7. stavak 5 Metronet dodatno predlaže** –da se u ovaj članak ugradi **obveza da T-COM odradi SELT mjerenja, te da ista dostavi** Operatoru korskniku, a prije puštanja usluge na predmetnoj parici kao garanciju kakvoće parice u trenutku isporuke usluge. Navedeno je potrebno stoga kako bi se izbjegle nepotrebne i brojne prijave kvara već prilikom inicijalnog puštanja usluge, te time oštetili krajnji korisnici i Operator korisnik. U protivnom, ako T-Com ne dostavi navedene podatke, smatrat će se da usluga nije isporučena, te podliježe sankcijama prema 8.2.2 SP bitstream (naknada za zakašnjenje).
- **U odnosu na kakvoću usluge - SP bitstream članka 7. stavak 6 Metronet** navodi da T-Com jamči prosječnu godišnju raspoloživost širokopojasnog pristupnog sustava u T-Com mreži od 98,5% što smatramo nedovoljnim i nedostatnim. Naime, 98,5% godišnje znači da se ispad od 131h smatra normalnim ispadom (to je znači više od 5 dana). Prijedlog je da T-Com jamči prosječnu mjesečnu raspoloživost širokopojasnog pristupnog sustava u T-Com mreži od 98,5%.%. To znači da pojedinačni ispad ne smije trajati dulje od 10.8 sati / mjesečno.
- **U odnosu na kakvoću usluge - SP bitstream članka 7. Metronet predlaže uvođenje novog stavka kojim će se jamčiti raspoloživosti IT sustava (B2B) sučelja, a što zasada nije definirano SP-om.**

Obzirom da se ne navodi raspoloživost IT sustava tj. penali/naknada za zakašnjenje u slučaju nedostupnosti T-Com IT sustava (B2B), a čiji ispad može ozbiljno ugroziti poslovanje Operatora korisnika, trebalo bi regulirati slijedeće:

- a) maksimalno trajanje nedostupnosti IT sustava
- b) rokovi u kojem je potrebno ukloniti eventualne greške na sustavu
- c) rokovi unutar kojih je T-COM dužan odraditi potrebna testiranja kompatibilnosti aplikacija Operatora korisnika sa B2B sučeljem

U nastavku prijedlog Metroneta kako slijedi:

“T-COM jamči prosječnu mjesečnu raspoloživost IT sustava od 99.7%. Za svaki sat prekoračenja propisane raspoloživosti T-COM Operatoru korisniku plaća naknadu od 500,00 kn. Radovi na IT sustavu moraju biti najavljeni 48 sati ranije, te se smiju obavljati isključivo izvan radnog vremena. Rok za otklon uočene pogreške na sustavu ne smije biti dulji od 10 radnih dana. Rok za testiranja kompatibilnosti aplikacija Operatora korisnika je 10 radnih dana. U slučaju prekoračenja propisanog roka od 10 radnih dana, T-COM je dužan platiti naknadu za zakašnjenje u iznosu od 1.000 kn dnevno.”

- U odnosu na članak 8.5.SP bitstream - utvrđivanje i otklanjanje smetnji- Metronet predlaže uvođenje dva nova stavka kojim bi se:
  - a) prilikom otklona greške Operatoru korisniku omogućio pristup provođenju SELT mjerenja putem web aplikacije / B2B sučelja.
  - b) prilikom otklona greške, a kada se jednoznačno utvrdi manja propusnost parice, T-Com mora omogućiti Operatoru korskniku hitno puštanje manjeg linijskog profil u cilju podizanja stabilnosti, te kontinuiteta pružanja usluge krajnjem korisniku, a naročito u segmentu glasovnih usluga putem BSA.
- U članku 8.5.2. Prekidi u mreži, u stavku 3. potrebno je dodati novu rečenicu koja glasi:

*„ Podnošenje zahtjeva za smanjenje mjesečne naknade ne utječe na pravo Operatora korisnika zahtijevati od T-Coma naknadu prouzročene štete, koju je T-Com u slučaju prekida u mreži opisanog u prethodnom stavku dužan naknaditi Operatoru korisniku.“*

Predložena odredba je u skladu sa odredbom članka 342. Zakona o obveznim odnosima, obzirom da u slučaju djelomičnog ispunjenja vjerovnik ima pravo na smanjenje naknade kao i na naknadu štete.

- U članku 8.6. Privremena obustava pružanja usluge u stavku 13. Metronet predlaže u 1. rečenici brisati stavak 3., tako da navedeni stavak sada glasi:

*„ U slučajevima privremene obustave navedenim u stavcima 1. i 2. ovog poglavlja, kao i u slučaju raskida ugovora navedenog u stavku 11. ovog poglavlja, Operator korisnik neće imati pravo na naknadu štete ili na oslobođenje od naknade štete koja je uslijed toga nastala, osim ukoliko je to pravo predviđeno hrvatskim prisilnim propisima.“*

Obzirom da se stavak 3. citiranog poglavlja odnosi na situacije održavanja i razvoja mrežne platforme T-Coma uslijed kojih može doći do ograničenja ili privremene obustave usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, dakle na okolnosti koje su u isključivoj odgovornosti T-Coma, to isti nije ovlašten u navedenim situacijama ograničiti (isključiti) se od odgovornosti za naknadu štete. Kako će radi navedenih aktivnosti usluga T-Coma biti privremeno ograničena i obustavljena iz razloga koji nisu na strani Operatora korisnika, to je T-Com sukladno odredbama obvezanog prava dužan naknaditi svu štetu koja je time prouzročena Operatoru korisniku.

Također u skladu s navedenim potrebno je u članku 8.6. Privremena obustava pružanja usluge, u stavku 14. dodati novu rečenicu koja glasi:

*„ Prethodno navedeno ne primjenjuje se u situaciji opisanoj u stavku 3. ovog poglavlja, u kojem slučaju će T-Com naknaditi svu štetu Operatoru korisniku.“*

**VII.** Slijedom navedenog, Metronet predlaže Naslovu da pri donošenju konačne Odluke razmotri i usvoji prethodne navode.

S poštovanjem,

**Metronet telekomunikacije d.d.**