



**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

U Zagrebu, 12.07.2012. godine

**PREDMET: JAVNA RASPRAVA– Prijedlog Odluke- Jedinственe procedure**

**PODNEŠAK METRONETA**

I Dana 21.06.2012. godine Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Hakom) objavila je javnu raspravu o prijedlogu Odluke – Jedinственe procedure – kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za sljedeće veleprodajne usluge Hrvatskog telekoma d.d.: veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: BSA), najma korisničke linije (dalje: WLR), izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: LLU) te predodabira operatora (dalje: CPS) (dalje u tekstu sve zajedno: Prijedlog Odluke).

II Uvodno, Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb (dalje u tekstu: Metronet) ističe kako pozdravlja inicijativu Hakoma kojom se ujednačavaju postupci pri realizaciji veleprodajnih usluga, uz unificiranje odgovarajućih obrazaca, a sve u cilju poboljšanja i pojednostavljenja postupka u okviru kojeg Operatori korisnici ugovaraju veleprodajne usluge koje pruža Hrvatski telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) temeljem pripadajućih standardnih ponuda.

III Radi detaljnijeg pojašnjenja i preciziranja pojedinih odredbi, a koje bi mogle u primjeni prouzročiti dvojbena tumačenja, Metronet iznosi komentare i daljnje prijedloge na priložene dokumente u okviru predmetne javne rasprave kako slijedi:

**A) Komentari Metroneta na tekst Prijedloga odluke:**

- Točku 1.1. stavak 3. izreke prijedloga Odluke potrebno je dopuniti sljedećom rečenicom:

*„HT će dati povratnu informaciju o postojećem Operatoru korisniku, nakon provjere valjanosti Izjave.“*

Navedena odredba je nužna kako bi se u postupku pribavljanja informacije o postojećem Operatoru krajnjeg korisnika spriječila mogućnost zlouporabe zahtijevanih podataka.

Dodatno, u istom stavku potrebno je odrediti krajnji rok u kojem će Operatoru korisniku nakon slanja upita, biti dostupni podaci o postojećem operatoru.

- U točki 1.1. stavku 4. izreke prijedloga Odluke u 2. rečenici potrebno je radi preciziranja načina komunikacije naznačiti da informaciju o postojanju obveznog trajanja ugovora, postojeći operator dostavlja Operatoru korisniku *elektroničkim putem*.

- U odnosu na rokove od 8 radnih dana sadržane u točki 1.1. stavku 5. i 6. izreke prijedloga Odluke, Metronet moli pojašnjenje i preciziranje teksta odredbe. Naime, nejasno je da li se rok od 8 radnih dana za obavijest postojećeg operatora o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora kranjem korisniku te za očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri podmirenja dugovanja/ odustanka od prvotnog zahtjeva za novim uslugama, kumulira ili se radi o dodatnom roku ( 8 + 8 radnih dana) u kojem slučaju bi sažetak radnji izgledao kako slijedi:

- postojeći operator u roku od 8 radnih dana obavezan je dati informaciju kranjem korisniku o iznosu penala
- očitovanje krajnjeg korisnika u narednom roku od 8 radnih dana (početak roka računa se od primitka informacije postojećeg operatora?)
- postojeći operator šalje supotpisanu izjavu/vraća izjavu uz obrazloženje u narednom roku od 8 dana (početak roka računa se od očitovanja krajnjeg korisnika?)

- U točki 1.1. stavku 6. izreke prijedloga Odluke potrebno je naznačiti da očitovanje krajnjeg korisnika o odustanku od prvotnog zahtjeva za novim uslugama mora biti u pisanoj formi, a sve radi sprječavanja mogućih zlouporaba od strane postojećeg operatora korisnika. S obzirom na navedeno, Metronet predlaže izmjenu predmetne odredbe kako slijedi:

„U situaciji kada se krajnji korisnik u navedenom roku od najviše 8 radnih dana očituje *pisanim putem* postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za novom/novim uslugom/ uslugama, postojeći operator će najkasnije istekom roka od 8 radnih dana poslati Operatoru korisniku jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika navodeći razlog zbog kojeg je krajnji korisnik odustao od prvotnog zahtjeva te *kojoj će priložiti pisano očitovanje krajnjeg korisnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim Operatorom korisnikom*.“

- Dodatno, Metronet ovdje ističe s obzirom da se predmetni postupak jedinstvenih procedura i provodi radi eliminacije uočenih problema pri istovremenoj realizaciji više veleprodajnih usluga (npr. sada će na istom obrascu Zahtjeva biti naznačene usluge za CPS/WLR+ BSA), kako je u tom slučaju nužno mijenjati i funkcionalnost B2B sučelja.

## **B) Komentari Metroneta na Prilog 1- Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom**

- Ponuđene usluge koje korisnik želi raskinuti s postojećim operatorom („Telefon“, „Internet“, „Televizija“) nisu prilagođene stvarnim uslugama koje se raskidaju prilikom uključenja pojedine veleprodajne usluge. Npr. kod uključenja usluge predodabira operatora, usluga koja se raskida kod postojećeg operatora je javno dostupna telefonska usluga; a kod uključenja usluge najma korisničke linije, usluga koja se raskida kod postojećeg operatora je usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu javno dostupne telefonske usluge (putem POTS ili ISDN priključka). Stoga je potrebno precizirati nazive usluga u obrascu kako je ranije navedeno.

- Metronet nadalje moli pojašnjenje Hakoma, ukoliko se radi o prijenosu priključka (parice i tel. broja(eva) s drugog operatora (LLU+LNP s DO) u kojem periodu je operator korisnik dužan postojećem operatoru dostaviti Izjavu na potpis: prije otvaranja potrebnog Zahtjeva za prijenos broja (dalje: LNP) na CADB bazi ili zajedno s ostalom dokumentacijom prilikom otvaranja zahtjeva na CADB-u?

- Dodatno, uvažavajući odredbu članku 1.4.2. Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije, Metronet je mišljenja kako je potrebno izričito navesti da podnošenje Izjave krajnjeg korisnika supotpisane od strane postojećeg operatora, za korisnike koji su uslugu predodabira operatora ugovorili prije 01.07.2011. godine, nije uvjet za podnošenje Zahtjeva za WLR.

## **C) Komentari Metroneta na Prilog 2- Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d. (dalje: Zahtjev)**

### U odnosu na točku 2. Zahtjeva:

- Metronet moli pojašnjenje Hakoma da li se u točki 2.5. Zahtjeva upisuje adresa sjedišta (prebivališta) ili telefonskog priključka?
- Nastavno na gore navedeni upit, ukoliko Operator korisnik zahtjeva izdvajanje samo nove parice (LLU ili naked BSA) da li se adresa na kojoj usluga treba biti realizirana označava u točki 2. ili točki 3. Zahtjeva?
- Dodatno, Metronet pojašnjava da ukoliko se adresa realizacije veleprodajne usluge navodi u točki 2. zahtjeva, a u slučaju da se ne podnosi i LNP, da li i u tom slučaju treba popunjavati točku 3. Zahtjeva?

### U odnosu na točku 3. Zahtjeva

- Radi nomotehničke preciznosti Metronet predlaže u tekstu „Podaci o telefonskom priključku“ brisati riječi „telefonski“ budući se radi o priključku na javnu komunikacijsku mrežu koji ne mora uvijek služiti u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge (npr. samostalna ADSL usluga).

### U odnosu na točku 5. Zahtjeva

- Metronet postavlja upit u odnosu na točku 5.1.2. Zahtjeva, da li identifikacijski kod parice odgovara ULL ID ?
- Obzirom da sadržaj točke 5.1.10. „Namjeravana brzina prijenosa“ dosad nije bio naznačen na Zahtjevu za ULL, Metronet moli pojašnjenje Hakoma, u kojem formatu bi se trebali unositi traženi podaci? Točnije da li je ispunjavanje citirane rubrike istovjetno važećem Zahtjevu za LLU na kojem se naznačuje sljedeće:

3.3 Kvaliteta upredene metalne parice:

- normalna upotreba
- za velike brzine prijenosa

- Metronet predlaže uvođenje dodatne točke 5.1.11. radi označavanja traženog profila, a s obzirom na postojeću rubriku važećeg Zahtjevu za LLU (označavanje profila P1 ili P2)
- Točka 5.2.3. Zahtjeva predviđa samo preseljenje za naked BSA, stoga je nejasno na koji način će se izvršiti preseljenje za BSA, odnosno da li isto u konkretnom slučaju znači automatski prijenos zajedno sa priključkom na koji je vezan?
- U točki 5.3. potrebno je definirati odgovarajuća polja za uključenje/isključenje dodatnih usluga. Dodatno u istoj točki Zahtjeva vezano za *Isključenje usluge*, potrebno je predvidjeti rubrike: trajno isključenje ili vraćanje u T-Com mrežu

**IV** Nastavno na uvodnu suglasnost s postupkom jedinstvenih procedura i rokova za realizaciju veleprodajnih usluga iz točke I. ovog podneska, Metronet ovdje iznosi Naslovnom tijelu dodatni prijedlog izmjene predloženih procesa, a sve u cilju skraćivanja procesnih radnji i uspješne realizacije zahtijevane(ih) usluge(a). U nastavku je prijedlog Metroneta – realizacija zahtjeva veleprodajnih usluga u 6 faza s dodatnim prijedlogom funkcionalnosti u B2B sučelju prema fazama radnji iz točke A) kako slijedi:

**A) POSTUPAK**

1. Operator korisnik šalje zahtjev za realizacijom veleprodajne usluge HT-u (bez podnošenja izjave krajnjeg korisnika)
2. HT operativno rješava raskid/prijenos veleprodajne usluge sa postojećim operatorom
3. HT obavještava Operatora korisnika (podnositelja zahtjeva) o roku odgode (8 radnih dana) ili odbijanju zbog postojanja ugovorne obveze s postojećim operatorom (odustanak krajnjeg korisnika i sl.)
4. HT prihvaća zahtjev za veleprodajnu uslugu i dostavlja parametre usluge Operatoru korisniku
5. Operator korisnik potvrđuje predložene parametre veleprodajne usluge
6. HT izvršava realizaciju veleprodajne usluge

**B) SADRŽAJ JEDINSTVENOG OBRASCA PREMA GORE NAVEDENIM PROCESIMA**

1. B2B forma + ovjereni pisani dokument zahtjeva (operator-podnositelj zahtjeva)
2. ovjera izjave pisanog dokumenta iz točke A) 1. faza procesa (operator-korisnik) - prilaže HT
3. B2B forma + ovjera odgode (operator-korisnik + HT)
4. B2B forma = prihvaćanje zahtjeva i prijedlog parametara usluge
5. B2B forma = potvrda prijedloga parametara usluge
6. B2B forma = potvrda realizacije usluge

Napomena: Svaki postupak treba biti ovjeren realizacijom tog dijela procesa

**V.** Zaključno u odnosu na sve prethodno navedeno, Metronet predlaže da Naslovno tijelo pri donošenju konačne Odluke o jedinstvenim procedurama usvoji ovdje iznesene komentare i prijedloge Metroneta.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.