



**Metronet\***

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

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB**

U Zagrebu, 2. prosinca 2013. godine

## **Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. na javnu raspravu – Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge na *Javnu raspravu – Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa*, objavljen na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

Metronet podržava predmetni Prijedlog odluke kojom se određuju izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: SP BSA), osobito u dijelu koji se odnosi na postupak otklona smetnji/kvarova. Držimo da će predložene izmjene i dopune SP BSA pridonijeti rješavanju brojnih problema s kojima su se operatori korisnici susretali u postupku otklona smetnji/kvarova, o čemu je Metronet u više navrata iznosio svoje komentare i prijedloge u dosadašnjim postupcima javnih rasprava kao i na sastancima sa stručnom službom HAKOM-a, od kojih su brojni prihvaćeni ovim Prijedlogom odluke. Držimo da će sve izmjene pridonijeti izjednačavanju uvjeta pod kojima operatori korisnici i HT pružaju usluge svojim krajnjim korisnicima, što će pridonijeti ravnopravnoj tržišnoj utakmici i zadovoljstvu krajnjih korisnika usluga.

Pored navedenih izmjena koje pozdravljamo, u nastavku iznosimo dodatne prijedloge te ponavljamo neke od naših prijedloga i komentara koje smo iznijeli u dosadašnjim javnim raspravama, a za koje držimo da će pridonijeti transparentnom utvrđivanju svih uvjeta pružanja usluge BSA te prava i obveza Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) s jedne strane, te operatora korisnika, s druge strane.

### **Komentari Metroneta na Prijedlog odluke:**

- 1) Predlažemo dopuniti točku 1.26. Prijedloga odluke kojom se mijenja članak 8.5.1. stavak (9) SP BSA tako da se iza prve rečenice u stavku (9) doda rečenica koja glasi:**

*"T-Com će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata."*

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.  
IBAN HR3223400091110181822  
OIB: 23269006802; MB: 1942425  
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,  
P. Barišić, T. Matić, B. Škerlev, V. Terzić  
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,  
S. Katinić, D. Rukavina, Z. Vrdoljak  
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu  
MBS: 080523351  
Temeljni kapital: 75.062.800,00 kuna,  
uplaćen u cijelosti  
Ukupan broj dionica: 750.628  
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

### Obrazloženje:

Kao što smo i uvodno naveli, u potpunosti podržavamo predložene izmjene postupka otklona kvara/smetnje, ali držimo da je u svrhu izbjegavanja bilo kakve dvojbe u primjeni potrebno izričito definirati u SP BSA da HT ima obvezu osigurati operatorima korisnicima otklon kvara svaki dan od 0-24 sata. U suprotnom, krajnji korisnici HT-a bili bi u povlaštenijem položaju od krajnjih korisnika operatora korisnika. Ovdje osobito ističemo primjer poslovnih korisnika (korisnici fiskalne blagajne, pozivni centri u korisničkoj službi i sl.) kod kojih zbog prirode djelatnosti koju obavljaju nije prihvatljivo da se za otklon kvara/smetnje koja se pojavi subotom nakon 14 sati čeka prvi sljedeći radni dan.

### **2) Predlažemo izmijeniti točku 3. i 4. Prijedloga odluke kojima se propisuje rok stupanja na snagu izmijenjene SP BSA na sljedeći način:**

*"3. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. u roku od 30 dana od dana donošenja odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 61. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, kako je to određeno točkom 4. ove odluke.*

*4. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:*

*- u roku od 30 dana od dana donošenja odluke – Hrvatski Telekom d.d. obavezan je dostaviti operatorima korisnicima tehničku specifikaciju;*

*- u roku od 30 dana od dana od dana dostave tehničke specifikacije operatorima korisnicima – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji;*

*- 31. dan nakon početka testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji - početak produkcije."*

### Obrazloženje:

Točka 3. i 4. Prijedloga odluke su kontradiktorne jer se točkom 3. određuje da HT u roku od 30 dana od dana donošenja odluke mora objaviti standardnu ponudu te da se ista primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, dok se točkom 4. određuju tri točno određena datuma do kojih HT mora osigurati određene funkcionalnosti u B2B servisima. Zbog navedenog postoji velik rizik da izmijenjena SP BSA stupi na snagu i počne se primjenjivati, a da funkcionalnosti u B2B nisu u potpunosti implementirane. S obzirom da je velika većina postupaka i obveza HT-a propisanih ovim Prijedlogom odluke vezana uz komunikaciju putem B2B servisa, stupanje SP BSA na snagu bez osiguravanja funkcionalnosti u B2B servisima dovest će do problema u primjeni izmijenjene SP BSA te će u slučaju usvajanja ovakvog prijedloga doći do pravne nesigurnosti u određivanju dana stupanja na snagu i početka primjene pojedinih odredaba SP BSA. Zbog svega navedenog predlažemo uskladiti rokove stupanja na snagu izmijenjene SP BSA s rokovima implementacije funkcionalnosti u B2B servise.

### Dodatni prijedlozi Metroneta:

#### **1) U članku 4.1. stavak (17) predlažemo ukinuti obvezu slanja obrasca jedinstvene izjave krajnjeg korisnika**

### Obrazloženje:

Nastavno na predložene izmjene članka 4.1. stavak (17) SP BSA kojima se ukida obveza prilaganja skeniranog obrasca jedinstvenog zahtjeva, držimo da je isto potrebno odrediti i za obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika. Sam obrazac svojim fizičkim postojanjem uzrokuje potrebu za dodatnom obradom koja nepotrebno obvezuje krajnjeg korisnika i operatora korisnika (kreiranje svakog pojedinog obrasca, ovjera svakog pojedinog obrasca od strane korisnika, unos svakog pojedinog obrasca u B2B sučelje, promjena statusa svakog pojedinog obrasca).

Naime, držimo da je potrebno utvrditi da sva komunikacija ide isključivo putem B2B servisa i to upisivanjem parametara bez prilaganja ikakve dokumentacije (obrazaca, izvjava i dr.) što omogućuje brži, precizniji i jednostavniji protok informacija, pri čemu se operatori korisnici prilikom sklapanja ugovora s krajnjim korisnikom moraju pridržavati svih obveza propisanih propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

Dodatno, ističemo kako su pravila ponašanja u B2B komunikaciji između dva poslovna subjekta jasna i svaka strana odgovara za ispravnost i točnost podataka koje šalje prema drugoj strani. Štoviše, sva komunikacija kroz B2B kanal je zaštićena i enkriptirana i kao takva se može smatrati verificiranom tj. pouzdano se zna koji je operator poslao koju izvjavu i ne može biti krivih interpretacija. U slučaju sumnje na zlorabu odnosno prijevorno postupanje operatora, na raspolaganju stoji mogućnost pokretanja inspekcijaskog nadzora od strane HAKOM-a (po službenoj dužnosti ili po prijavi stranke).

## **2) Predlažemo u članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa dopuniti stavak (22)**

Predlažemo radi usklađenja s Analizom tržišta 5 i otklanjanja bilo kakvih dvojbi u tumačenju, dopuniti SP BSA sljedećim uvjetima:

- Odrediti HT-u obvezu da izračun kvota dostavlja do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota,
- Odrediti koji zahtjevi se uračunavaju u izračun kvota pri čemu treba naznačiti da se zahtjevi za realizaciju zamjenskog rješenja kod IMS migracije neće uračunavati u izračun kvota (kako je to navedeno u Zapisniku sa sastanka operatora o IMS-u održanog 14. studenog 2013. godine),
- Odrediti da se prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava u odnosu na radne dane u mjesecu (neradni dani se ne uzimaju u izračun jer u te dane HT nije bio opterećen obradom zahtjeva jer ih obrađuje sljedeći radni dan),
- Odrediti da u slučaju kada je zahtjev operatora korisnika odbijen zbog greške u sustavu u području odgovornosti HT-a, HT ne smije takav ponovljeni zahtjev tretirati kao slanje novog zahtjeva,
- Odrediti HT-u objavu načina obrade zahtjeva pojedinog operatora korisnika (da li je to po FIFO metodi ili po složenosti zahtjeva ili po nekoj drugog metodi) kako bi se operatorima korisnicima omogućilo da unaprijed planiraju slanje zahtjeva na način da znaju koji zahtjevi će ući u dnevnu kvotu i biti realizirani u propisanom roku,
- Odrediti da se odgađanje roka realizacije primjenjuje isključivo na zahtjeve za novom uslugom koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u, uz iznimku da se odgađanje roka realizacije ne primjenjuje na zahtjeve sa određenim željenim zahtjevom koji je dulji od propisanog.

### Obrazloženje:

Odlukom<sup>1</sup> Vijeća HAKOM-a o analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 28. lipnja 2013. godine i pripadajućim dokumentom Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Analiza Tržišta 5), na str. 63, u okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, propisano je da HT ima pravo produljiti rokove realizacije samo ako operator korisnik prekorači kvote za podnošenje zahtjeva u jednom danu i to danu slanja zahtjeva. HAKOM je usvojio komentar HT-a iznesen u postupku javne rasprave o prijedlogu odluke o analizi tržišta 5, unatoč tome što je u ranijim postupcima, pokrenutim bilo na prijedlog HT-a bilo na prijedlog operatora korisnika, zauzeo stajalište da je HT dužan u propisanim rokovima realizirati svaki zaprimljen zahtjev operatora korisnika za realizacijom pojedinačne veleprodajne usluge za određenog krajnjeg korisnika, a koji zahtjev je potpun odnosno izrađen u skladu s uvjetima iz standardnih ponuda, te je u obvezi snositi naknade za kašnjenje u realizaciji istog. Međutim, uzimajući u obzir Prijedlog odluke i Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, primjećujemo da HAKOM, s jedne strane radi zaštite interesa krajnjih korisnika svih operatora regulira svim operatorima rok za realizaciju maloprodajnih usluga krajnjem korisniku, dok s druge strane na veleprodajnoj razini uvođenjem dnevnih kvota samo operatorima korisnicima veleprodajnih usluga HT-a nameće ograničenja u slanju

<sup>1</sup> KLASA: UP/I-344-01/12-03/04, URBROJ: 376-11-13-50

zahtjeva te produžuje rok realizacije veleprodajne usluge koji izravno utječe na rok realizacije maloprodajne usluge od strane operatora korisnika kao i na zadovoljstvo njihovih krajnjih korisnika čime se operatori korisnici dovode u neravnotežan položaj u odnosu na maloprodaju HT-a. Držimo da intencija regulatora nije bila u tome da operatori korisnici isplaćuju naknade za kašnjenje u realizaciji usluga krajnjim korisnicima, već da se skрати rok realizacije maloprodajnih usluga.

Nadalje, HAKOM je prihvatio zahtjev HT-a za produljenjem propisanih rokova realizacije veleprodajnih usluga upravo zbog toga kako bi se omogućilo HT-u da ne mora plaćati naknade za kašnjenje operatorima korisnicima ako je broj zahtjeva poslan u određenom danu veći od utvrđene kvote. HAKOM je bez ikakvog obrazloženja i bez ikakve provjere statistike slanja zahtjeva po pojedinom operatoru korisniku, djelomično usvojio komentar HT-a u postupku javne rasprave o analizi tržišta 5 na način da je odredio da se za izračun kvota uzima razdoblje od prethodna tri mjeseca. Sve aktivnosti operatora korisnika usmjerene su ka što bržoj realizaciji maloprodajne usluge i stvaranju imidža pouzdanog i efikasnog operatora koji može ravnopravno konkurirati SMP operatoru.

Za razliku od operatora korisnika, maloprodaja HT-a ograničena je samo vremenskim rokom za pribavljanje supotpisa od strane postojećeg operatora. Stoga je očigledno da tržišna utakmica nije ravnopravna, a što još dodatno narušeno uvođenjem dnevnih kvota u slanju zahtjeva operatorima korisnicima te produljenjem rokova realizacije za dodatnih 5 radnih dana. U slučaju usvajanja ovakvog Prijedloga odluke poništiti će se pozitivni učinci skraćivanja rokova realizacije usluga, kako je to određeno prijedlogom jer će u slučaju primjenjivanja kvota formalno skraćeni rok od 10 radnih dana biti produljen na dodatnih 5 radnih dana što znači da će zapravo rok za realizaciju veleprodajne usluge ostati 15 radnih dana.

Ističemo da se već sada u praksi primjećuju problemi koje operatorima korisnicima značajno otežavaju redovno poslovanje i realizaciju maloprodajne usluge u propisanim rokovima. Prije svega, izmijenjena standardna ponuda temeljem Analize tržišta 5 je u primjeni, a operatori ne znaju kada će zaprimiti dnevne kvote te kako se izračunavaju dnevne kvote. Dana 22. studenog 2013. godine HT nam je dostavio *Uputu za operatore CPS, ULL, BSA kvote* kojom su navedeni zahtjevi koji se uračunavaju u kvote, rokovi realizacije i rokovi za produljenje realizacije. Istog dana (tek 22. dana u mjesecu) HT nam je dostavio izračun kvota koje se primjenjuju od početka studenog. Kako se već nalazimo u prosincu, a još uvijek nismo zaprimili dnevne kvote za prosinac, apsolutno je nemoguće organizirati i planirati redovno poslovanje.

Nastavno na Uputu operatorima, ističemo kako ista nije dovoljno transparentna niti usklađena s Analizom tržišta 5 slijedom čega držimo svi uvjeti za izračun kvota i njihova primjena moraju biti propisani isključivo u SP BSA čime će se osigurati ispunjavanje regulatorne obveze transparentnosti određene HT-u. Do stupanja na snagu izmijenjene SP BSA, HAKOM bi trebao odrediti sve uvjete vezane za primjenu kvota.

Slijedom svega navedenog predlažemo dopuniti stavak (22) u članku 4.1. kako je to gore navedeno.

### **3) Predlažemo u članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa stavak (22), drugi odlomak, izmijeniti drugu rečenicu tako da glasi:**

*"Ako je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge koji je kraći od propisanog roka, a zahtjev prelazi okvir "prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik dostavljao T-Comu u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%", T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produljiti rok realizacije iz stavaka 20 ili 21 ovog članka, ovisno o konkretnom slučaju, za dodatno razdoblje u trajanju do maksimalno pet radnih dana i o tome će unaprijed obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa."*

#### Obrazloženje:

S obzirom da operator korisnik prema SP BSA može zatražiti datum aktivacije veleprodajne usluge i u roku duljem od propisanog (5 odnosno 15 radnih dana), ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom, a da u tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva, to je potpuno neopravdano da se u slučaju dogovorene duže realizacije s krajnjim korisnikom dopušta HT-u da još produlji ugovoreni dulji rok realizacije. Držimo da nema opravdanja da se u slučaju odabira željenog datuma koji je dulji od propisanog još dodatno odgađa realizacija jer će HT imati na raspolaganju dulji rok ili čak do 60 dana za realizaciju usluge. Također, niti HT u obrazloženju svog zahtjeva za uvođenjem kvota i tolerancije niti HAKOM u odgovoru na taj zahtjev u postupku analize tržišta 5, ne razmatraju problem zahtjeva sa željenim datumom realizacije koji je duži od propisanog kao opterećenje u poslovanju HT-a te držimo da je opravdano i u

skladu s logikom promatranja dnevnog opterećenja HT-a odrediti da se na zahtjeve s duljim željenim datumom realizacije ne primjenjuje dodatna odgoda u realizaciji. Naime, HT u komentarima u javnoj raspravi u postupku analize tržišta 5 navodi da je obavezan u strogim i kratkim rokovima realizirati sve zahtjeve koje zaprimi te da je zbog toga izložen povećanom riziku isplate naknada za kašnjenje. Prema tome, u situaciji kada je operator dostavio zahtjev znatno ranije od datuma realizacije, HT ima dovoljno vremena da provode sve radnje kako bi zahtjev realizirao na vrijeme.

Dodatno, opreza radi, ukazujemo na odredbu članka 20 stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 154/11.) kojom je propisana obveza operatora da u roku od 12 radnih dana krajnjem korisniku omogući raskid pretplatničkog ugovora te na odredbu članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 73/08., 90/11., 133/12. i 80/13.) kojom je propisana obveza operatora da krajnjem korisniku omogući da unaprijed odredi datum raskida pretplatničkog ugovora. Stoga je nužno utvrditi rokove realizacije veleprodajnih zahtjeva koji će omogućiti operatoru korisniku da ispuni svoje obveze prema navedenim propisima.

Slijedom navedenog, predlažemo u članku 4.1. stavak 22, drugi odlomak, izmijeniti drugu rečenicu na gore navedeni način.

**4) Predlažemo u članku 4.1. SP BSA dodati novi stavak kojim će se definirati vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da odredi da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te da je HT dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše s dvosatnim razdobljem ažuriranja statusa**

Predlažemo u članku 4.1. SP BSA dodati novi stavak kojim će se definirati vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te da je HT dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše s dvosatnim razdobljem ažuriranja statusa što se primjenjuje za sve zahtjeve koje operatori korisnici podnose na temelju SP BSA (prethodni zahtjev, zahtjev za pružanje usluge, zahtjev za uklanjanje kvara/smetnji i dr.). Nadalje, potrebno je odrediti da je HT obavezan navedenu izmjenu ugraditi i u ostale odredbe SP BSA u kojima se uređuje dostupnost i rad B2B servisa.

Obrazloženje:

Budući da je točkom 1.15. Prijedloga odluke o izmjeni Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: SP RUO) određeno da je u članku 20.3. *Uvjeti korištenja IT sustava* potrebno izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te se ujedno HT obavezuje navedenu izmjenu ugraditi i u ostale odredbe SP RUO u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način, držimo da je Prijedlog odluke o izmjeni SP BSA nužno dopuniti na gore navedeni način, radi izjednačavanja uvjeta korištenja veleprodajnih usluga te kako bi se transparentno odredili uvjeti rada B2B servisa.

Dodatno, držimo da je neophodno da se u SP BSA nedvojbeno odredi obveza HT-a da radi pravovremenog informiranja operatora korisnika ažurira B2B sustav u realnom vremenu umjesto dosadašnjeg 24-satnog ažuriranja statusa (kako je to navedeno u SP RUO), što će omogućiti brži protok informacija i pridonijeti bržoj realizaciji veleprodajne usluge. Stoga držimo da je ažuriranje od 24 sata u današnje vrijeme informacijskih tehnologija potpuno neprihvatljivo, već da ista moraju biti u gotovo realnom vremenu.

**S poštovanjem,**

**Metronet telekomunikacije d.d.**