



**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 REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB**

U Zagrebu, 17. travnja 2015. godine

## **Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. u javnoj raspravi o Prijedlogu Odluke o analizi tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište**

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge u javnoj raspravi o prijedlogu odluke o analizi tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (dalje u tekstu: Prijedlog Odluke) te pripadajućeg dokumenta Tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (dalje u tekstu: Analiza tržišta), objavljene na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM).

### Komentari na pojedine odredbe Analize tržišta:

- 1) U okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže predlažemo odrediti obvezu prema kojoj Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) u slučaju kada je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parice više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti) ili se radi o zračnoj udaljenosti manjoj od 100 m, ponuditi Operatoru korisniku realizaciju usluge uz nadogradnju mreže do navedenih udaljenosti, uz odgovarajuću primjenu obveze koja je propisana Standardnom ponudom za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji:

"Ukoliko je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parice više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti) ili se radi o zračnoj udaljenosti manjoj od 100 m, za koju je potrebno poduzeti određene građevinske radove te ishođenje potrebnih dozvola/suglasnosti, HT je obavezan na zahtjev veleprodajnim širokopojsnim pristupom Operatora korisnika Standardne ponude u roku od 5 radnih dana od primitka zahtjeva, a nakon provjere stanja na terenu, dostaviti odgovor Operatoru korisniku Standardne ponude o mogućnosti realizacije zahtjeva uz napomenu *"potrebna izgradnja do 300m"*.

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.  
IBAN HR3223400091110181822  
OIB: 23269006802; MB: 1942425  
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,  
P. Barišić, A. Lučić, T. Rukavina, V. Terzić  
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,  
S. Katičić, D. Rukavina, Z. Vrdoljak  
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu  
MBS: 080523351  
Temeljni kapital: 225.250.800,00 kuna,  
uplaćen u cijelosti  
Ukupan broj dionica: 2.252.508  
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Operator korisnik Standardne ponude ima rok od daljnjih 5 radnih dana od datuma primitka odgovora HT-a za potvrdu ostaje li kod zahtjeva za veleprodajnim širokopojasnim pristupom, koja se dostavlja HT-u standardnim kanalima dostave definiranim u točki 1.10. ove Standardne ponude<sup>1</sup>, te odlučuje tko će izraditi tehničko rješenje. Ukoliko je Operator korisnik Standardne ponude u zahtjevu zatražio izradu tehničkog rješenja od strane HT-a, HT je obavezan pismeno odgovoriti u roku od daljnjih 15 dana od datuma potvrde zahtjeva, pri čemu odgovor mora sadržavati i tehničko rješenje.

Operator korisnik Standardne ponude će u roku od narednih 5 radnih dana od datuma zaprimanja tehničkog rješenja odgovoriti HT-u prihvaća li tehničko rješenje i ponudu HT-a, putem standardnih kanala dostave definiranih u točki 1.10. ove Standardne ponude<sup>2</sup>. U svakom slučaju trošak izrade tehničkog rješenja je trošak Operatora korisnika Standardne ponude.

Ukoliko tehničko rješenje izrađuje Operator korisnik Standardne ponude ili osoba koju on odredi, HT mu je obavezan dostaviti svu potrebnu tehničku dokumentaciju za izradu tehničkog rješenja, u roku od 3 dana od dana primitka potvrde zahtjeva. Operator korisnik Standardne ponude je obavezan u daljnjem roku od 15 dana od datuma zaprimanja potrebne tehničke dokumentacije, izraditi tehničko rješenje i dostaviti ga HT-u, putem standardnih kanala dostave definiranih u točki 1.10. ove Standardne ponude. U protivnom smatra se da je odustao od zahtjeva."

#### Obrazloženje:

Analizom odbijenih zahtjeva za veleprodajnim širokopojasnim pristupom utvrdili smo da se u ukupnom broju odbijenih zahtjeva višestruko povećao broj zahtjeva koji su odbijeni s razlogom "Nema tehničke mogućnosti; Nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže". Navedeno postupanje HT-a koincidira sa stupanjem na snagu Rješenja<sup>3</sup> inspektora HAKOM-a od 7. svibnja 2014. godine kojim se HT-u zabranjuje korištenje postojeće procedure za ocjenu prihvaćanja ili odbijanja zahtjeva operatora korisnika za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa. O istome smo već obavijestili HAKOM, na radionicama održanim u HAKOM-u te dostavom podataka o broju odbijenih zahtjeva iz kojih je vidljiv i postotak odbijenih zahtjeva zbog navedenog razloga nepostojanja veze između krajnjeg korisnika i pristupne mreže. Na razini 2014. godine taj postotak je iznosio oko 22%, uz napomenu da je taj postotak do uvođenja algoritma za procjenu vrijednosti silazne brzine prema Rješenju bio gotovo zanemariv, a da se od 1. srpnja 2014. kada je započela primjena algoritma taj postotak značajno povećao te je trend trenutno oko 40%.

Istovremeno, imamo i primjere da HT odbija naš veleprodajni zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a istom korisniku na maloprodajnoj razini nudi uslugu, o čemu smo obavijestili i inspektora elektroničkih komunikacija.

Slijedom navedenog, a kako bi se spriječilo da HT na ovaj način onemogućava ravnopravnu tržišno natjecanje, nužno je uvesti mogućnost da operator korisnik koji je spreman snositi trošak nadogradnje mreže do 300 metara ima mogućnost realizirati uslugu krajnjem korisniku te na taj način biti konkurentan maloprodajnim ponudama HT-a.

- 2) S obzirom na brojne probleme koji se javljaju neposredno nakon aktivacije veleprodajne usluge zbog koje smo prisiljeni prijavljivati smetnje, držimo da je nužno uvesti naknadu za neispravno realizirane veleprodajne usluge kako bi se osiguralo da HT ne potvrđuje realizaciju usluge, a da prethodno nisu provedene odgovarajuće provjere. Ovdje ističemo da se operatori korisnici zbog ovakvog postupanja HT-a izlažu velikom nezadovoljstvu krajnjih korisnika koji u cijelom postupku realizacije usluge vide samo svog pristupnog operatora te svako kašnjenje, odnosno neispravnost u pružanje usluge pripisuju tom operatoru. Slijedom navedenog, sve zahtjeve koji su uspješno realizirani, a za koje je otvorena prijava smetnje u roku od 72 sata od realizacije, treba smatrati neispravno realiziranim te odrediti naknadu koju će HT isplatiti operatoru korisniku i to ili jednokratnu naknadu po zahtjevu ili naknadu po danu sve do uspješne realizacije usluge.
- 3) Unatoč obvezi prema kojoj je HT obavezan dostaviti mjerenja prilikom odjave smetnje s objašnjenjem da se smetnja ne nalazi u području odgovornosti HT-a, imamo brojnih primjera u kojima se ta mjerenja ne dostavljaju ili se dostavlja dokument koji ne sadrži nikakve podatke ili se prilažu mjerenja za pogrešnu paricu ili se dostavljaju mjerenja od prije dvije godine itd. Zbog ovakvog postupanja držimo da je nužno definirati da HT nema pravo naplatiti operatoru korisniku neosnovanu prijavu kvara ako uz poruku o riješenoj smetnji nije poslao mjerenja

---

1 Ako Operator korisnik Standardne ponude ne pošalje HT-u potvrdu u navedenom roku smatrat će se da je odustao od zahtjeva.

2 ibidem

3 KLASA: UP/I-344-07-07/13-01/103; URBROJ: 376-04-GJ-13-4 (DM)

odnosno da HT ne može zatvoriti smetnju koja u poruci o zatvaranju ne sadrži potpune podatke o mjerenjima. Mjerenja moraju biti u uniformnom formatu, gdje će se vidjeti svi parametri linije.

- 4) Kod naplate naknada za kašnjenje u otklonu smetnji HT se često poziva na odredbu Standardne ponude prema kojoj je do rješavanja smetnje izvan roka došlo iz objektivnih razloga (npr. prekid podzemnog, zračnog kabela) te stoga držimo da bi HT o postojanju ovakvih okolnosti morao obavijestiti operatora korisnika pravovremeno, a ne tek u trenutku kada operator korisnik postavi zahtjeva za naknadu za kašnjenje u otklonu smetnje.
- 5) Standardnom ponudom propisano je da HT ne može zatvoriti smetnju ako operator korisnik u roku od 24 sata od poruke o uspješnom otklonu smetnje isto ne potvrdi (tz. poruka NOK). Držimo da bi trebalo transparentno odrediti da operator korisnik može više puta ponoviti poruku NOK, te da u slučaju kada operator korisnik pošalje poruku NOK, tehničar HT-a, koji je radio na otklonu smetnje, obvezno kontaktira operatora korisnika telefonom, te da se u neposrednom kontaktu utvrdi zbog čega je operator poslao NOK.
- 6) Kod realizacije zahtjeva, pored svih propisanih razloga odbijanja uvede nužno je uvesti i obvezu dostave točnog razloga odbijanja kojeg je HT tehničar utvrdio na terenu (moguća dostava kroz parametar „DETSTAT“).

S poštovanjem,

**Metronet telekomunikacije d.d.**