

KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.
(dalje u tekstu: Optima ili OT)

**na dodatne prijedloge izmjena Standardne ponude
koje je u okviru za javne rasprave o Prijedlogu odluke kojom se mijenja Standardna
ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa
dostavio HT**

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno članku 22. Zakona o elektroničkim komunikacijama, dostavlja svoje komentare na dodatni prijedloga izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Bitstream ponuda), koje je dostavio HT.

Uvodno se Optima očituje na obrazloženje HT-a vezano uz izmjenu cijena posebnih virtualnih kanala na način kako slijedi;

S obzirom da je Optima dokazala kako je trošak koji postoji zapravo puno manji od onog kojeg HT naplaćuje prema broju korisnika virtualnih kanala na veleprodajnoj razini, a da HT u svojim komentarima navodi kako drugačije vrši obračun troškova i mjerenja na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini te da je riječ o dvije različite kategorije, predlažemo da HT osigura usporediv način izračuna troškova kojeg HT ima na maloprodajnoj razini prilikom pružanja usluge svojom krajnjim korisnicima u odnosu na onaj koji ima na usluge na veleprodajnoj razini, odnosno kako je Optima i predložila izmjenu načina obračuna po potrošnji na interkonekciji između HT-a i Operatora korisnika, a ne prema broju korisnika koji su potencijalni korisnici tog kanala. Potonje HT i sam potvrđuje, citiramo; „*Za HT-ove maloprodajne korisnike nema rezervacije i mjerenja PVC-a za pojedinog korisnika već se sukladno broju i ponašanju korisnika osigurava i mjeri ukupan bandwidth za pojedinu HT VoIP platformu*“, a tako za ukupan promet HT radi za IPTV.

Dalje, izražavamo nezadovoljstvo činjenicom što je Naslov uopće uzeo u razmatranje dodatne prijedloge HT-a koji nisu bili sadržani u standardnoj ponudi koja je bila na javnom pozivu. No, opreza radi u nastavku se Optima očituje na način kako slijedi;

Ad 1) Uvođenje VDSL2 tehnologije

Optima ne podržava stajalište da se specifikacija vezana uz VDSL/VDSL2 tehnologiju ugradi u Bitstream ponudu, ukoliko se istovremeno ne izmjeni Standardna ponuda za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: RUO), na način da se eksplicitno odredi kako se po uvođenju VDSL tehnologije na centralnu lokaciju ista nikako ne može ugasiti, suprotno prvotnoj namjeri i prijedlogu HT-a iznesenom u prijedlozima izmjene Standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji pod nazivom FttN koncept. Dodatno, ukazujemo Naslovu kako se u slučaju prihvaćanja prijedloga HT-a, istome omogućuje da na „mala vrata“ uvede RUO-FttN koncept, odnosno da na predloženi način uvede VDSL tehnologiju u Bitstream ponudu, bez istovremene izmjene RUO-a koji već sada zapravo omogućuje izmještanje kolokacijskog prostora (što podrazumijeva gašenje CO lokacije) prema članku 10.6. (Pravila korištenja kolokacijskog prostora), pod naslovom „Promjena ili premještanje kolokacijskog prostora“ i to u roku od 6 mjeseci. Samo podsjećamo Naslov da RUO-FttN koncept nije prihvaćen iz razloga što je nezakonit i predstavlja samo ad hoc rješenje koje ide isključivo u korist HT-u odnosno iz razloga što se istim jednostrano gasi CO lokacija i primarno ne štiti investicija Operatora Korisnika. Detaljno obrazloženje i dodatni razlozi su istaknuti u objavljenim komentarima Optime na prijedlog izmjena RUO-a, a podsjećamo Naslov kako je RUO-FttC koncept uvjetno prihvaćen od strane Optime.

Ukoliko se pak istovremeno izmjeni RUO, na način da uvođenjem VDSL tehnologije na centralnoj lokaciji neće doći do gašenja iste, ističemo slijedeće;

A) Suglasni smo u načelu s tehničkom specifikacijom za VDSL modem (CPE), međutim ističemo kako je neophodno dodatno specificirati koji će transportni protokol biti podržan između modema i DSLAM-a. Na ADSL-u je to do sada bio ATM (Asynchronous Transfer Mode), postavlja se pitanje da li će biti podržan i/ili PTM-TC (Packet Transfer Mode - Transmission Convergence), a sve u cilju određivanja ciljane tehničke specifikacije modema. U slučaju da se koristi PTM postavlja se i dodatno pitanje, a to je kako će u tom slučaju uopće raditi „fall-back“ na ADSL.

B) Predlažemo da se osim brzina prema korisniku (dolazne) definiraju i brzine prema mreži (odlazne), s obzirom da nije podržan Annex M da se ipak osiguraju brzine i prema mreži (odlazne) ali tako i dolazne do 3Mbps, u cilju ostvarenja simetričnog pristupa, dakle korištenjem VDSL tehnologije, a što podrazumijeva dolazne i odlazne brzine manje od 5Mbps, što nije u skladu s prijedlogom HT-a da se minimalna brzina u dolazu ograniči na 5Mbps.

C) Predlažemo da se jasno definiraju pristupna sučelja mreži, specifikacije VLAN oznaka za pojedinu uslugu s pripadajućim brzinama, odnosno profilima, te naznače sve tehničke razlike, ako postoje, u standardnoj ponudi koje odstupaju od tehničkih specifikacija ili arhitekture povezivanja za ADSL pristup.

D) Predlažemo da se ugradnja VDSL nove pristupne tehnologije uzme u obzir i u izmjenama drugih Standardnih ponuda/procesa koji se odnose na aktivaciju/deaktivaciju/izmjene veleprodajnih usluga HT-a

Dodatno, Optima ističe kako predložena poslovna pravila nisu nikako prihvatljiva, te nisu obrazložena;

- „Korisnik mora biti u kratkoj petlji, odnosno korisnička parica ne smije biti dulja od 1000m“

Predmetno pravilo nije ničim opravdano i nikako ne stoji pogotovo ako je zamišljen tzv. „fall back“ sa VDSL-a na ADSL-Annex B tehnologiju. Time se nikako ne narušava integritet mreže, odnosno postavlja se pitanje zašto se VDSL oprema odnosno tehnologija ne bi koristila i na duljim paricama, već se administrativno uvodi ADSL? Zapravo nije jasno kako će se isto i na koji način kontrolirati i imati utjecaj na operativne procese ugovaranja usluge? Evidentno je da je ovo ograničenje vezano uz uvođenje RUO-FttN koncepta HT-a na „mala vrata“ i to kroz Standardnu ponudu za širokopolasni pristup.

- „Zahtjev mora predstavljati novo uključenje, a usluge zahtijevaju pristupnu brzinu od najmanje 5 Mbit/s.“

Predmetno pravilo također nije ničim argumentirano odnosno čak je i nelogično te upućuje na namjernu opstrukciju HT-a, pošto se kompletna usluga može isključiti pa ponovo uključiti što ukazuje na dodatak nepotrebnih radnji i produljenje procesa uključivanja VDSL korisnika. Drugo pravilo vezano uz minimalnu brzinu od 5Mbps je obrazloženo u drugoj crtici, ali također ne postoji argument zašto ograničiti minimalnu brzinu ako postoji tzv. „fall back“ na ADSL-Annex B tehnologiju. Slijedom navedenog, nije potrebno diskriminirati postojećeg krajnjeg korisnika na način da mu se pružena usluga mora isključiti i ponovno uključiti.

- „Ukoliko na određenoj lokaciji VDSL2 tehnologija nije dostupna (nisu instalirani VDSL2 portovi), uključenje će se realizirati na ADSL2+ tehnologiji prema istim pravilima kao i do sada, Operator će biti obaviješten na kojoj tehnologiji je uključenje realizirano.“

Ističemo kako nije jasno da li se radi samo o nepostojećim VDSL sučeljima ili se radi i o slobodnim sučeljima, te koje su obveze/postupanja HT-a, u prvom slučaju gdje je potrebno proširenje pristupne mreže po broju VDSL sučelja, te u drugom slučaju postupanje HT-a ukoliko se

radi o zauzetom VDSL sučelju tog istog korisnika na HT pristupnoj VDSL mreži. Dodatno ističemo kako ovaj postupak ne bi bio nužan da je Operatoru korisniku transparentno i unaprijed poznato da li su i na kojim lokacijama dostupna VDSL sučelja i u kojim količinama, što zapravo upućuje na dodatnu manjkavost poslovnih pravila iz kojih bi se transparentno i pravovremeno komunicirala takva informacija (ili bi ista bila dostupna) Operatoru korisniku i prije nego se uputi zahtjev za povezivanjem VDSL krajnjeg korisnika na „nepostojeći port“.

Ad. 2) IMS migracija – krajnji korisnik za kojeg se traži usluga veleprodajni širokopojasni pristup je migriran s PSTN-a na IMS

HT predlaže:

- Rok za prebacivanje korisnika na PSTN od 10+10 radnih dana
- Kontakt prema kranjem korisniku te upit želi li korisnik biti prebačen na PSTN
- Odbijanje zahtjeva ukoliko HT ne uspije kontaktirati krajnjeg korisnika

Optima a priori odbacuje prijedlog HT za određivanjem roka za prebacivanje korisnika sa širokopojasnog porta na PSTN u trajanju od 20 radnih dana. Držimo da je takav prijedlog HT-a protivan Zakonu o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) te regulatornoj obvezi pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže odnosno regulatornoj obvezi nediskriminacije, koja istu nadopunjuje sukladno odredbi članka 59. stavka 1 ZEK-a, a koje su regulatorne obveze određene HT-u na predmetnom tržištu. Naime odredbom članka 59. stavka 2. ZEK-a, određeno je da HT kao „Operator, kojemu je određena obveza nediskriminacije mora osigurati istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge, te mora pružati usluge i podatke drugim operatorima, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite potrebe ili za potrebe svojih povezanih društava. Prihvaćanjem prijedloga HT-a, onemogućuje se Operatore korisnike da svojim krajnjim korisnicima pruže maloprodajnu uslugu u jednakim vremenskim okvirima kao što to HT pruža svojim krajnjim korisnicima.

Nastavno na kontaktiranje krajnjeg korisnika te provjeru volje krajnjeg korisnika koji je zaključio ugovor s Operatorom korisnikom, želi li biti prebačen na PSTN, Optima drži da je predloženo protivno regulatornim obvezama određenim HT-u na predmetnom tržištu te iznimno neprihvatljivo upravo iz razloga što su krajnji korisnici prebačeni na VOIP bez njihova pristanka. Zaključenjem pretplatničkog ugovora s Operatorom korisnikom, krajnji korisnik je nedvojbeno izrazio volju za korištenjem usluga Operatora korisnika. Slijedom navedenog, držimo da je ovaj prijedlog HT-a upućen isključivo i samo na zadržavanje krajnjih korisnika, gdje je namjera spriječiti prelazak krajnjeg korisnika na mrežu Operatora korisnika. Dodatno ističemo kako se ovdje radi o različitim tehnologijama putem kojih se krajnjem korisniku mogu pružati maloprodajne usluge, te se prihvaćanjem prijedloga HT-a, Operatore korisnike stavlja u nepovoljan položaj odnosno ostavlja HT-u prostora za manevar i narušavanje tržišne utakmice.

Nastavno, prijedlog HT-a da odbije zahtjev Operatora korisnika ukoliko ne uspije kontaktirati krajnjeg korisnika, smatramo neprihvatljivim.

I na kraju, ističemo kako Optima ne može prihvatiti slučaj da preseljenje sa PSTN-a na IMS sustav HT-a uvjetuje realizaciju usluga sukladno Bitstream ponudi. PSTN i IMS sustav HT-a nema nikakve veze sa uslugama zasnovanim na Bitstream ponudi, a pogotovo ako korisnik želi otkazati usluge HT-a u potpunosti, već eventualno sa CPS/WLR uslugama, koje usluge nisu regulirane Bitstream ponudom što HT isključivo koristi kao opstrukciju i dodatni razlog za odbijanje realizacije usluge. Slijedom navedenog, a s obzirom da prijedlog HT-a nije niti tehnički održiv, držimo da isti treba u cijelosti odbiti.

Ad. 3) Korisnik za kojeg se traži usluga veleprodajni širokopojasni pristup ima aktivan paket HT- ovih maloprodajnih usluga

Nastavno na navedene prijedloge HT-a pod predmetnom točkom, Optima se očituje mutatis mutandis kao i pod Ad. 2). Ne prihvaćamo nikakvo kontaktiranje krajnjeg korisnika koji je zaključio pretplatnički ugovor sa Operatorom korisnikom osim i isključivo radi postojanja ugovorne obveze. Također prilikom raskida širokopojasne usluge ukoliko korisnik uopće i ima PSTN uslugu, HT treba korisnika prebaciti na standardni HT HALO priključak. Slijedom navedenog, držimo da isti treba u cijelosti odbiti.

Ad. 4) Odbijanje zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup

Nastavno na predložene nove razloge za odbijanje zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup, Optima drži da iste s obzirom na već iznesen komentare Optime u ovom dokumentu, treba u cijelosti odbiti. Promjena maloprodajnih usluga je odrađena samim potpisom izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim operatorom.

“ Ako krajnji korisnik odbije isključenje prebacivanje na port koji podržava analogni telefon,”

Nema potrebe za ovim razlogom odbijanja s obzirom da je odbačena provjera volje krajnjeg korisnika.

“Ako krajnji korisnik odbije isključenje bilo koje maloprodajne širokopojasne T-Comove usluge“

Nema potrebe za ovim razlogom odbijanja s obzirom da HT može aktivirati kranjem korisniku osnovni HALO priključak.

„Ako je odbijen zahtjev za uslugu najma korisničke linije“

Potpuno neprihvatljiv razlog odbijanja niti obrazložen jer WLR i BSA nisu međusobno ovisni, riječ je o dvije zasebne veleprodajne usluge gdje je moguće da svaka radi neovisno od drugoj.

Ad. 5) Realizacija zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup u slučaju kada je postojeći operator HT

U predmetnom slučaju kada krajnji korisnik ima maloprodajnu uslugu HT-a i gdje HT ne supotpisuje izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom nije riječ o pravnoj praznini kako HT navodi, već se radi o činjenici da je HT u ovom slučaju operator sa značajnom tržišnom snagom koji je temeljem veleprodajne ponude ovlašten samo odbiti zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge. Naime, HT ima sve informacije o krajnjem korisniku kojem pruža maloprodajnu uslugu tako da je s razlogom Naslov predmetni slučaj izuzeo od supotpisivanja.

Alternativni operatori supotpisivanjem predmetne izjave se zapravo upoznaju sa raskidanjem usluga prije nego što se isto dogodi (npr. CPS korisnik koji prelazi na drugog Operatora korisnika to čini bez znanja postojećeg operatora korisnika odnosno HT će obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o raskidu CPS usluge nakon što je raskid već stupio na snagu odnosno nakon realizacije usluge od strane drugog Operatora korisnika).

Kako HT ima sve podatke o kranjem korisniku na raspolaganju (uključujući paricu, podatke o Operatoru korisniku) te isti upravlja i nadzire sve mrežne resurse, pa stoga može odbiti ili odgoditi zahtjev u istom trenu kada ga i obrađuje. Slijedom navedenog, nema nikakve potrebe za supotpisivanjem koje je usmjereno samo i isključivo na odugovlačenje procesa i zadržavanje krajnjeg korisnika.

Ad. 6) Postotak realiziranih zahtjeva – osnovni SLA

Nastavno na prijedlog uvođenja „odgovarajuće“ stope tolerancije od 95% realiziranih pojedinačnih veleprodajnih pristupa, unutar rokova određenih Standardnom ponudom na godišnjoj osnovi, Optima u potpunosti ne prihvaća predložene izmjene jer iz realnih primjera korištenja usluge sukladno Bitstream ponudi jest evidentno da je kakvoća usluge daleko od zadovoljavajuće, stoga bi

se ovakvom izmjenom izravno pogodovalo samo i isključivo HT-u. Predmetnim prijedlogom HT traži toleranciju u čak 5% slučajeva kada Operator korisnik uopće može dokazati HT-ovo nepoštivanje rokova određenih Standardnom ponudom. Također, usvajanjem ovog prijedloga HT-u bi se omogućilo da u čak 5% slučajeva ima pravo zakasnuti u pružanju usluge odnosno kršiti rokove propisane standardnom ponudom te tako postupa protuzakonito (a to još i vremenski neograničeno dugo). U praksi primjećujemo kašnjenja u realizaciji usluge i do mjesec dana što znači da bi se usvajanjem HT-ovog prijedloga takvo ponašanje toleriralo te legaliziralo, što nikako nije u interesu niti krajnjeg korisnika niti Operatora korisnika. Traženih 5% slučajeva nikako ne može predstavljati slučajnu pogrešku, jer se, govoreći u apsolutnim brojkama, radi o stotinama krajnjih korisnika mjesečno, kojima će kasniti aktivacija ugovorene usluge i/ili će ostati bez usluge. Slijedom navedenog, Optima drži kako ovaj prijedlog HT-a treba u cijelosti odbiti.

I na kraju, a s obzirom da HT trenutno u svojoj maloprodaji nudi pakete MAX2 i MAX3, koji paketi uključuju širokopojasni pristup internetu uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca, sukladno regulatornoj obvezi nediskriminacije, HT je u obvezi i na veleprodajnoj razini ponuditi usluge širokopojasnog pristupa isto tako uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca uz pripadajuću cijenu. Slijedom navedenog, prijedlog je Optime dopuniti Standardnu ponudu.