



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 Krvišeka

U Zagrebu, 19.07.2012. godine

PREDMET: JAVNA RASPRAVA– Prijedlog Odluke- izmjene Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa- očitovanje na prijedlog izmjena Hrvatskog telekoma d.d.

PODNEŠAK METRONETA

Ad I Dana 06.07.2012. godine, Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb (dalje u tekstu: Metronet) zaprimio je poziv Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Hakom) na dostavu očitovanja na iznesene komentare i prijedloge Hrvatskog telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT) u okviru javne rasprave o Prijedlogu odluke – izmjena Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: SP BSA).

Ad II Na HT-ove dodatne prijedloge izmjena SP BSA, Metronet se očituje kako slijedi:

1. Uvođenje VDSL2 TEHNOLOGIJE

A) U odnosu na Poslovna pravila za VDSL2 uključanja, Metronet navodi:

točka 1.

- ograničenje VDSL 2 uključanja samo za kratku petlju (do 1.000 m) – primjena VDSL2 tehnologije kod bakrene pristupne mreže je obuhvaćena Statičkim planom upravljanja frekvencijskim spektrom kao dijelom SP BSA. Iako statički plan definira frekvencijski predložak za VDSL2 tehnologiju samo za kratku petlju, a u dijelu statičkog plana u kojem se određuju granična područja uvođenja usluga s obzirom na duljinu petlje, VDSL2 tehnologija nije navedena, Metronet predlaže proširenje dostupnosti VDSL2 pristupa i na korisnike koji su na srednjoj petlji (1.000 – 1.800 m) s obzirom na to da je jedna od glavnih prednosti VDSL2 tehnologije u odnosu na raniju VDSL1 inačicu upravo zadržavanje prihvatljivih pristupnih brzina i na duljim petljama te s obzirom na to da se tek na duljini petlje od 1.600 m i više, performanse VDSL2 tehnologije izjednačavaju s performansama ADSL2+ tehnologije.

-točka 2.

-dostupnost VDSL2 tehnologije za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: BSA) samo za novo uključanje – Metronet ovdje ističe da nije jasno na što se odnosi pojam „novo uključanje“: da li se isto

odnosi na pretplatnike koji ne koriste BSA uslugu (bilo kojeg operatora) ili se odnosi na nedostupnost VDSL2 tehnologije za postojeće korisnike operatora korisnika (nemogućnost migracije postojećeg širokopojasnog pristupa realiziranog putem ADSL tehnologije na VDSL tehnologiju). U svakom slučaju, Metronet predlaže brisanje navedenog ograničenja s obzirom na to da će dio postojećih krajnjih korisnika biti zainteresirano za pružanje usluga čije pružanje nije moguće putem ADSL2+ tehnologije, a biti će moguće putem VDSL2 tehnologije.

-točka 4.

-automatska realizacija ADSL2+ tehnologijom u slučaju nedostupnosti VDSL2 tehnologije – s obzirom na postupak ugovaranja maloprodajne usluge i podnošenja zahtjeva za BSA, neprihvatljivo je da podatak o tehnologiji putem koje će širokopojasni pristup biti realiziran bude poznat tek nakon realizacije istog. Naime, zbog znatnih razlika u prijenosnim brzinama i raspodjeli tih brzina u dolazu i odlazu koje omogućuju ADSL2+ i VDSL2 tehnologije, maloprodajne usluge koje će Operatori korisnici nuditi svojim krajnjim korisnicima će također biti različite i nuditi će se različitom segmentu korisnika. Iz navedenog smatramo da usluga temeljena na ADSL2+ tehnologiji ne može biti zamjena za uslugu temeljenu na VDSL2 tehnologiji.

B) HT-ovi prijedlozi izmjena Standardne ponude BSA:

- U odnosu na prijedlog izmjena pod točkom 1. Metronet upućuje na navode iznesena za poslovna pravila (točka A 2. ovog podneska).

- U odnosu na prijedlog izmjena pod točkom 2., a nastavno na profile za VDSL pristupnu tehnologiju – Metronet ističe da nije razvidno na koji način će Operatori korisnici definirati tražene profile: proizvoljno (unutar ograničenja profila 8.b) ili na osnovu predefiniраниh profila ponuđenih od strane HT-a. Potrebno je dodatno pojašnjenje HT-a.

- U odnosu na prijedlog izmjena pod točkom 3., iz razloga navedenih u komentarima Metroneta na poslovna pravila (točka A. 2.), Metronet smatra da podatak o tipu pristupne tehnologije (ADSL ili VDSL) mora biti poznat Operatorima korisnicima prije podnošenja zahtjeva za BSA. Stoga se Metronet protivi ovoj izmjeni i predlaže izmijeniti prijedlog HT-a kako slijedi:

„ Na upit Operatora korisnika, a prije podnošenja Zahtjeva za širokopojasni pristup, T-Com će omogućiti provjeru dostupnosti tehnologije i kapaciteta za pojedinog krajnjeg korisnika (informativnog karaktera). „

Navedeno je nužno, kako bi se spriječilo pogrešno ugovaranje usluga (tehnologija, brzina, paketi) između Operatora korisnika i krajnjeg korisnika što u konačnici može dovesti do otežavajućih okolnosti i neispunjavanja ugovorene usluge.

- U odnosu na prijedlog izmjena pod točkom 4. Metronet ističe kako je nejasan i netransparentan kriterij postavljanja ograničenja dolazne brzine od najmanje 5 Mbit/s, i s te strane potrebno je dodatno objašnjenje HT-a

Metronet predlaže izmjenu navedenog ograničenja na način da se najmanja pristupna brzina odnosi na ukupnu prijenosnu brzinu (zbroy odlazne i dolazne prijenosne brzine) uz smanjenje najmanje ukupne brzine s 5 Mbit/s na 2 Mbit/s. OBRAZLOŽENJE: Zbog svojstva VDSL2 tehnologije da omogućuje ponudu viših odlaznih brzina u odnosu na ADSL2+ tehnologiju (ADSL2+ tehnologija nudi najveće brzine u odlazu od 768 kbit/s), operatorima se pruža mogućnost ponuda usluga koje zahtijevaju odlazne brzine veće od 768 kbit/s. Predloženo ograničenje od 5 Mbit/s bi onemogućilo ponudu usluga realiziranih putem simetričnog pristupa u rasponu od 1 Mbit/s do 4 Mbit/s. Također, kako bi se iskoristile mogućnosti VDSL2 tehnologije, Metronet predlaže uvođenje dodatnih virtualnih kanala za VoIP, brzina većih od postojećih 512 kbit/s (npr. virtualni kanal za VoIP brzina od 1 Mbit/s do 10 Mbit/s u koracima od 512 kbit/s).

Zaključni komentar na točku prijedloga izmjena SP BS u odnosu na uvođenje VDSL 2 tehnologije, Metronet ističe kako su prijedlogom izmjena trebala biti obuhvaćene definicije i cijene konkretnih profila, a kako bi Operatori korisnici bili upoznati sa svim uvjetima usluge na novoj tehnologiji. Kako takva obveza za HT-a proizlazi iz načela transparentnosti, Metronet predlaže objavu cijena profila kako je navedeno.

2. IMS migracija- krajnji korisnik za kojeg se traži migriran s PSTN-a na IMS

usluga veleprodajni širokopolasni pristup je

HT uvodno za ovu točku prijedloga izmjena SP BSA navodi kako je započeo s procesom zamjene stare tehnologije PSTN s IMS-om, što znači da su nastupile promjene u mreži HT-a.

Analizom tržišta veleprodajnog širokopolasnog pristupa, kao sastavnog dijela Odluke Vijeća Hakoma od 17.07.2009. godine (Klasa: 344-01/09-01/1079, Ur.broj: 376-11-09-01, dalje u tekstu: Analiza tržišta), određena je obveza HT-u da pruža informacije o planiranim promjenama u mreži kako bi operatori korisnici BSA usluge bili u mogućnosti pravovremeno reagirati i prilagoditi se nastalim promjenama, a time i pravovremeno reagirati na maloprodajnoj razini. U tu svrhu Hakom je odredio obvezu HT-u da mora obavještavati operatore o planiranim promjenama **godinu dana unaprijed od uvođenja planiranih promjena** (strana 72. Analize tržišta). Ukoliko se obavijest o planiranim promjenama za konkretan slučaj (IMS tehnologija) podvodi pod Obavijest HT-a o prebacivanju korisnika sa postojeće mreže na VIOP platformu (Obavijest od 29.03.212.g.) i planu gašenja lokalnih pristupnih točaka za međupovezivanje (sa šestomjesečnim planom gašenja istih), a koja obavijest je dostavljena sukladno odredbama druge standardne ponude (RIO), u tom slučaju ne bi bila ispunjena obveza informiranja operatora korisnika u odnosu na IMS migraciju i to godinu dana prije uvođenja planiranih promjena, a kako je to zapisano Analizom tržišta.

U prijedlozima dodatnih izmjena SP BSA vezanih za IMS migraciju, HT predlaže uvođenje odgode realizacije podnesenog zahtjeva za BSA i u krajnjoj instanci odbijanje zahtjeva za BSA u slučaju kada je korisnik priključen na širokopolasni IMS port. Navedenu odgodu HT obrazlaže potrebom kontaktiranja Krajnjeg korisnika radi sljedećih radnji:

- a) provjere želi li Krajnji korisnik izvršiti prebacivanje telefonske usluge na port koji podržava analogni telefon i opcionalno isključenje usluge Dodatna linija i
- b) dogovora oko odlaska HT-ovog osoblja na lokaciju Krajnjeg korisnika u svrhu instalacije djelitelja (splittera).

Metronet smatra da navedena obrazloženja za uvođenje odgode zahtjeva nisu utemeljena iz sljedećih razloga:

- a) pristanak Krajnjeg korisnika za prebacivanjem telefonske usluge na port koji podržava analogni telefon i opcionalno isključenje usluge Dodatna linija- nakon što je krajnji korisnik potpisao Izjavu o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge, odnosno izrazio želju za korištenjem usluga drugog operatora ne postoji niti osnova, a niti nužnost da HT komunicira izravno s Krajnjim korisnikom, obzirom da je navedeno u sferi Operatora korisnika. Dakle osim što je prijedlog neosnovan iz gore navedenog razloga, Metronet nadalje upućuje na nelogičnosti i potencijalne probleme u provedbi takve odredbe:

Nejasno na koji način bi HT stvarno dokazao Operatoru korisniku da nije uspio stupiti u kontakt s Krajnjim korisnikom, kao i u slučaju da je Krajnji korisnik odbio prebacivanje telefonske usluge na port koji podržava analogni telefon. Stoga ova odredba predstavlja potencijalnu zlorabu od strane HT-a i za pretpostaviti je da bi ista samo otvorila put za daljnje sporove i utvrđivanje činjenice postupanja, odnosno nepostupanja HT po SP BSA.

Obzirom da je očitovanje volje krajnjeg korisnika u odnosu na usluge koje raskida kod postojećeg davatelja usluge sadržano i predviđeno u *Izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge* (dalje u tekstu: Izjava), na analogni i jedino prihvatljiv način ista Izjava može se proširiti i sa podacima: želi li Krajnji korisnik izvršiti prebacivanje telefonske usluge na port koji podržava analogni telefon i opcionalno isključenje usluge Dodatna linija. Prijedlogom Metroneta, a u odnosu na prijedlog HT- a izbjeglo bi se: neosnovano kontaktiranje krajnjeg korisnika od strane HT-a, racionalizirao nebulozan prijedlog za dodatnim odgodama zahtjeva u roku od 10 + 10 radnih dana, spriječilo nepotrebno produljivanje rokova za realizaciju usluge kranjem korisniku. Obzirom da Metronet ne nalazi niti jedan opravdan razlog *ratia ovakvog prijedloga HT-a*, moglo bi se zaključiti kako je isti usmjeren samo radi pokušaja akviziranja Krajnjih korisnika.

Među ostalim, prema prijedlogu samog HT-a pod točkom 5. *Realizacija zahtjeva za pojedinačni širokopolasni pristup u slučaju kada je postojeći operator HT* (a koji prijedlog Metronet podržava te koji se već dulje vrijeme primjenjuje u praksi na temelju međusobnog dogovora između Metroneta i HT-a), Operatori korisnici bi bili obvezni navedenu Izjavu prilagati zahtjevima za pojedinačni širokopolasni pristup i u slučaju kada je postojeći operator HT čime bi se u ovom slučaju u potpunosti uklonila potreba za kontaktiranjem Krajnjeg korisnika od strane HT-a.

b) prema važećoj SP BSA instalacija djelatnika je odgovornost Operatora korisnika:

Članak 2. (3): „...Operator korisnik je odgovoran za instalaciju i održavanje djelatnika i instalaciju ONT-a na strani Krajnjeg korisnika te nabavlja, instalira i održava ostalu potrebnu korisničku opremu (ADSL modem/router, osobno računalo, IAD, IP telefon)...“

Članak 3.10.7.: „...Operator korisnik je odgovoran za instalaciju CPE djelatnika (splittera) / ONT uređaja (osigurava T-Com u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma), modema, IAD, IP telefona ili bilo koje druge opreme namijenjene za korisničku lokaciju...“

Članak 4.1. (239: „...Aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa na strani T-Com mreže obavlja T-Com. Instalaciju širokopojsne opreme na strani Krajnjeg korisnika, uključujući instalaciju djelatnika, modema, ONT-a, IAD-a, IP telefona, STB-a, te potrebna mjerenja širokopojsnog pristupa obavlja te za isto odgovara Operator korisnik.“

S obzirom na navedeno, Metronet ne vidi razloge zašto bi u ovom slučaju bila potrebna instalacija djelatnika od strane HT-a, dok je istovremeno za ostale slučajeve instalacija djelatnika u odgovornosti Operatora korisnika. Metronet predlaže da prebacivanje krajnjeg korisnika sa širokopojsnog na analogni port HT izvrši istodobno s aktivacijom BSA pristupa, ta da nakon što je HT prihvatio zahtjev za realizaciju BSA, Operator korisnik prilikom aktivacije svoje maloprodajne usluge temeljene na BSA pristupu izvrši i instalaciju djelatnika. Kako bi se osiguralo nesmetano korištenje usluge u kontinuitetu potrebno je da Operator korisnik prilikom podnošenja zahtjeva za BSA uslugu odredi željeni datum aktivacije BSA pristupa dogovoren s krajnjim korisnikom,.

Iz navedenog proizlazi da su prijedlozi HT-a za izmjenom SP BSA vezano za IMS migraciju u cijelosti neosnovani, te Metronet predlaže iste odbiti odnosno usvojiti predložene izmjene Metroneta.

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

Metronet se u cijelosti protivi dodavanju novog članka u stavak 4.1. SP BSA kojim bi se omogućila odgoda i u krajnjoj instanci odbijanje zahtjeva za BSA radi provjere koju Halo uslugu Krajnji korisnik želi koristiti nakon aktivacije veleprodajnog širokopojsnog pristupa. Nakon što je krajnji korisnik potpisao Izjavu o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge (u ovom slučaju HT-om), odnosno izrazio želju za korištenjem usluga drugog operatora, nikakve informacije niti kontakti o maloprodajnim uslugama operatora s kojim je krajnji korisnik raskinuo ugovor nisu nužne niti potrebne.

Dodatno, osim što je predložena odredba u cijelosti neosnovana, Metronet nadalje ukazuje na probleme koje bi ta odredba prouzročila u primjeni, jer je nejasno na koji način bi HT stvarno dokazao Operatoru korisniku da nije uspio stupiti u kontakt s Krajnjim korisnikom.

Metronet predlaže da se u navedenom slučaju primjeni prebacivanje Krajnjeg korisnika na osnovni paket Halo usluge (analogno prelasku na osnovni paket prilikom aktivacije usluge predodabira operatora (CPS)) te da se navedena suglasnost Krajnjeg korisnika pribavi putem *Izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge*. Vezano uz navedeno, HT u prijedlogu pod brojem 5. dodatnih izmjena Standardne ponude predlaže obvezu prilaganja Izjave zahtjevima za pojedinačni širokopojsni pristup i u slučaju kada je postojeći operator HT čime bi se u ovom slučaju u potpunosti uklonila potreba za kontaktiranjem Krajnjeg korisnika od strane HT.

4. Odbijanje zahtjeva za veleprodajni širokopojsni pristup

Metronet smatra da predloženi dodatni razlozi za odbijanje zahtjeva za BSA nisu potrebni, a niti osnovani, s obzirom da se, prema prijedlogu Metroneta, pristanak krajnjeg korisnika za prebacivanjem na port koji podržava analogni telefon i/ili za isključenjem maloprodajne širokopojsne HT-ove usluge može dobiti prije podnošenja zahtjeva za širokopojsni pristup i to putem *Izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge*.

U odnosu na treću alineju prijedloga odbijanja zahtjeva za BSA, i to slučaju da je odbijen zahtjev za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: WLR), Metronet ističe kako je taj prijedlog HT-a u cijelosti ostao neobrazložen.

Međutim, bitno je naglasiti da BSA i WLR predstavljaju dvije samostalne veleprodajne usluge što znači da uvjet za realizaciju jedne veleprodajne usluge, nije realizacija i druge veleprodajne usluge. S obzirom na navedeno, nejasno je iz kojeg razloga bi se odbijao zahtjeva za BSA, ukoliko je prethodno odbijen zahtjev za WLR.

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

Metronet podržava navedeni prijedlog o obvezi prilaganja *Izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim davateljem usluge* zahtjevima za pojedinačni širokopojasni pristup i u slučaju kada je postojeći operator HT, uz napomenu da se, na temelju međusobnog dogovora između Metroneta i HT-a, navedeni postupak već dulje vrijeme primjenjuje u praksi.

Dodatno, navedeno omogućuje da se, prema prijedlogu Metroneta navedenom u komentarima na HT-ove prijedloge 2 i 3 dodatnih izmjena Standardne ponude, pristanak Krajnjeg korisnika na prebacivanje telefonske usluge na port koji podržava analogni telefon i opcionalno isključenje usluge Dodatna linija te pristanak Krajnjeg korisnika na prebacivanje na osnovni paket Halo usluge pribavlja putem navedene Izjave.

6. Postotak realiziranih zahtjeva – osnovni SLA

Metronet se protivi prijedlozima izmjena SP BSA u odnosu na naknade za zakašnjenje (članci 8.2.1. i 8.2.3. SP BSA) kojima se uvodi stopa tolerancije na godišnjoj razini za 5 % zahtjeva za BSA koji nisu realizirani u rokovima iz SP BS, kao i otklona kvarova/smetnji unutar rokova propisanim SP BSA. Način na koji je HT organizirao svoje interne procese, ne može biti od utjecaja na realizaciju veleprodajnih usluga Operatorima korisnicima. Ovakvim prijedlogom HT-a zapravo bi se izričito dopustilo da HT u određenom postotku slučajeva ne primjenjuje rokove iz SP BS, i da to za istog ne povlači štetne posljedice. S druge pak strane u odnosu na zahtjeve za BSA koji nisu realizirani u roku, odnosno kvarove /smetnje koji nisu otklonjeni u propisanom roku, za Operatora korisnika će nastati štetne posljedice jer neće primjerice uspjeti realizirati uslugu na maloprodaji Kranjem korisniku sukladno terminskom planu, ili još tegotnije u okviru dokumentacijom za nadmetanje određenih rokova za izvršenje ugovora o javnoj nabavi, ako se radi o javnom nadmetanju. To posljedično za Operatora korisnika predstavlja potencijalni gubitak krajnjeg korisnika te narušava poslovni ugled, i to sve iz razloga za koje Operator korisnik nije odgovoran. Dodatno kada bi se omogućila stopa tolerancije za ranije navedene slučajeve, omogućilo bio se HT-u da za 5 % zahtjeva za BSA uopće nema ograničeni rok realizacije, pa bi realizacija BSA usluge mogla trajati primjerice i 6. mjeseci, a Operator korisnik ne bi imao niti jedan mehanizam da to spriječi.

Metronet je svjestan da se u realizaciji usluge događaju pogreške i s ljudske i s tehničke strane, međutim to su sve faktori za koje odgovornost snosi pojedini operator. Upravo iz navedenog razloga kako bi se ojačala disciplina svih sudionika u postupku realizacije veleprodajnih usluga, predviđene su naknade koje se isplaćuju radi nepoštivanja rokova propisanih standardnim ponudama. Obzirom na sve probleme sa kojima se Metronet susreće u realizaciji BSA, ovakav prijedlog odluke HT-a samo bi povećao postotak kašnjenja u realizaciji BSA i otklonu kvara u svezi navedene usluge.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.