
PRIJEDLOG ZA JAVNU RASPRAVU

KLASA: UP/I-344-01/13-05/34

URBROJ:

Zagreb, 30. listopada 2013.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13) u postupku izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je na sjednici održanoj 30. listopada 2013. donijelo

ODLUKU

1. Trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, određuju se izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kako slijedi:

1.1.

U članku 1.8. *Pojmovi i značenja te popis korištenih kratica* potrebno je dodati sljedeće definicije:

radni dan - svaki dan osim nedjelje i državnih blagdana u Republici Hrvatskoj

Postojeći Krajnji korisnik – krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva već koristi uslugu širokopojasnog pristupa bez obzira ostvaruje li Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma ili putem usluge Operatora korisnika

Novi Krajnji korisnik - krajnji korisnik koji u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi uslugu širokopojasnog pristupa bez obzira ostvaruje li Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma ili putem usluge Operatora korisnika

1.2.

U članku 3.3. *Vrste pristupnih vodova* stavku (2) potrebno je dodati pristupni kapacitet na točki spajanja od 10 Gbit/s.

1.3.

U članku 3.3. *Vrste pristupnih vodova* potrebno je brisati stavak (4).

1.4.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* stavak (1) mijenja se druga rečenica tako da glasi: *Zahtjev za pristupni kapacitet mora se podnijeti u pisanom obliku T-Comovoj ovlaštenoj kontakt osobi na adresu navedenu u poglavlju 1.10., prema obrascu iz Dodatka 2.A ove Standardne ponude.*

1.5.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u potrebno je dopuniti prvi odlomak stavka (17) sljedećim tekstom: *„Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d. podnosi se bez potrebe prilaganja preslike obrasca jedinstvenog zahtjeva. Jedinstveni zahtjev koji Operatori korisnici podnose putem B2B servisa osobito sadrži parametre definirane obrascem jedinstvenog zahtjeva, ali i druge parametre, prema dogovoru operatora, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi.“*

1.6.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u trećem odlomku stavka (17) potrebno je dopuniti prvu rečenicu tako da glasi: *„T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga T-Coma, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama, osim u slučaju kada postojeći operator pruža krajnjem korisniku maloprodajne usluge na temelju T-Comove usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili usluge samostalnog pristupa internetu.“*

1.7.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u stavku (17) potrebno je dodati sljedeći tekst: *„T-Com će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja i imena, prezimena, adrese krajnjeg korisnika ili adrese telefonskog priključka. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno ili trajno isključen T-Com će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“*

1.8.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* potrebno je brisati stavak (18).

1.9.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u stavku (19) mijenja se treća rečenica tako da glasi: *„T-Com će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za Postojećeg Krajnjeg korisnika, odnosno u roku od 5 radnih dana za Novog Krajnjeg korisnika obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, kao i o potrebi izgradnje kućne instalacije na temelju svjetlovodne tehnologije, pri čemu će T-Com odmah po*

zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku.“

1.10.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa* u stavku (20) mijenja se prva rečenica tako da glasi:

„Za Postojećeg Krajnjeg korisnika T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopoljasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopoljasnom pristupu u roku od najviše 5 radnih dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni širokopoljasni pristup.“

1.11.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa* mijenja se stavak (21) tako da glasi:

„Operator korisnik može, prije podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopoljasni pristup temeljen na ADSL/VDSL tehnologiji za Novog Krajnjeg korisnika, provjeriti dostupnost širokopoljasne ADSL/VDSL usluge preko B2B servisa T-Coma. T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2 ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni zahtjev u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopoljasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopoljasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 10 radnih dana, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopoljasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, T-Com će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva. Najkasnije 3 dana prije datuma realizacije usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa T-Com će dostaviti Operatoru korisniku djelatelj/ONT.“

1.12.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa* potrebno je brisati stavak (32).

1.13.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa* u stavku (41) potrebno je brisati tekst: „Posebno, ukoliko Operator korisnik podnese Zahtjev za pojedinačni širokopoljasni pristup na temelju FTTH rješenja za Krajnjeg korisnika u pogledu kojeg T-Com pruža neku maloprodajnu uslugu, T-Com će omogućiti zatraženu uslugu pod uvjetom da Operator korisnik od Krajnjeg korisnika pribavi i zajedno sa Zahtjevom za pojedinačni širokopoljasni pristup, dostavi T-Comu izričitu izjavu kojom Krajnji korisnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju usluga s T-Com-om.“.

1.14.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* potrebno je ugraditi sljedeću odredbu u zaseban stavak: „Prilikom uključivanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Postojećeg krajnjeg korisnika ili Novog krajnjeg korisnika T-Com će kroz B2B servise poslati parametre parice/linije kao i konfiguraciju port-a na DSLAM-u/OLT-u (informacije o propuštenim PVC kanalima, stanje porta i sl.) te vidljive MAC adrese na portu.“

1.15.

U članku 4.2. *Uvjeti za aktivaciju i pružanje usluge* potrebno je ugraditi sljedeću odredbu u zaseban stavak: „Prilikom realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika na novoj parici, T-Com će označiti paricu te kroz B2B servise dostaviti opisnu poziciju parice preko koje je realizirana usluga na način da dostavlja točnu adresu izvoda te preciznu poziciju parice unutar ormarića. T-Com će omogućiti Operatoru korisniku telefonski broj voditelja terenskog tima na navedenom području za potrebe eskalacije ukoliko tražena parica nije označena ili opis pozicije nije bio dovoljno precizan.“

1.16.

U članku 4.3. *Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge* potrebno je ugraditi sljedeće opravdane razloge za odbijanje zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa:

a) pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev za uslugu veleprodajni širokopojasni pristup (npr. ako se zahtjev odnosi na nepostojeći broj u mreži T-Coma, ako je zahtjev podnesen od strane neovlaštene osobe, ako zahtjevu nije priložena sva potrebna dokumentacija i sl.);

b) ako je pretplatnički broj za koji se traži usluga veleprodajni širokopojasni pristup privremeno priključen u mreži T-Coma (tzv. privremeni priključak);

c) pogrešna ili nepoznata adresa priključenja (kod aktivacije veleprodajne usluge za novog korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem operatora korisnika ili kod preseljenja u odnosu na korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika);

d) zahtjev za veleprodajnu uslugu je povezan sa zahtjevom za prijenos broja koji je obrisan u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (CABP);

e) ID usluge nije aktivan (u slučaju zahtjeva za deaktivaciju veleprodajne usluge).

1.17.

U članku 4.3. *Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge* potrebno je jasnije odrediti postojeći razlog pod 6. alinejom tako da glasi: „ako je zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa podnesen zajedno sa zahtjevom za uslugu najma korisničke linije (WLR), a zahtjev za WLR je odbijen.“

1.18.

Potrebno je ugraditi novi članak 4.4. *Povlačenje zahtjeva* tako da glasi: „*Operator korisnik Standardne ponude ima pravo povući svaki pojedinačni zahtjev za veleprodajni širokopolasni pristup. Povlačenje zahtjeva se obavlja putem B2B servisa najkasnije 2 radna dana nakon primitka zahtjeva od strane T-Coma.*“

1.19.

U članku 8.2.1. *Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačni ADSL/VDSL/FTTH pristup (ili dodatni virtualni kanal)* potrebno je precizirati da se naknada za nepravovremenu realizaciju obračunava u odnosu na pojedini zahtjev, bez obzira na broj istovremeno zatraženih usluga/promjena na zahtjevu.

1.20.

U članku 8.5. *Utvrđivanje i otklanjanje smetnji te rješavanje veleprodajnih prigovora na brzinu pojedinačnog širokopolasnog pristupa Internetu* potrebno je dodati odredbu koja glasi: „*T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima pregled konfiguracije usluge što uključuje uvid u stanje portova na DSLAM-u/OLT-u (informacije o propuštenim PVC kanalima, stanje porta i sl.)*“

1.21.

U članku 8.5.1. *Postupak* potrebno je brisati stavak (1).

1.22.

U članku 8.5.1. *Postupak* mijenja se stavak (2) tako da glasi: „*Prijava smetnji i podnošenje veleprodajnih prigovora na brzinu na pojedinačnom širokopolasnom pristupu obavlja se putem B2B servisa. Prijava smetnji i podnošenje veleprodajnih prigovora na brzinu na pojedinačnom širokopolasnom pristupu sadržava osobito parametre opisane u obrascu T-Coma iz Dodatka 5.B ove Standardne ponude. Prilikom podnošenja zahtjeva u B2B nije potrebno dostavljati skenirani obrazac.*“

1.23.

U članku 8.5.1. *Postupak* mijenja se stavak (3) tako da glasi: „*Prijava smetnji na pristupnom kapacitetu izvršit će se unosom skeniranog obrasca zahtjeva iz Dodatka 5A za otklanjanje kvara na portal <https://veleprodaja.t-com.hr> ili slanjem obrasca na e-mail KAMagents@t.ht.hr (24 sata dnevno).*“

1.24.

U članku 8.5.1. *Postupak* potrebno je brisati stavak (4).

1.25.

U članku 8.5.1. *Postupak* potrebno je brisati stavak (6).

1.26.

U članku 8.5.1. *Postupak* mijenja se stavak (9) tako da glasi: „Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne ugovori kraće vrijeme otklona kvara/smetnje.

U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude ili krajnjeg korisnika usluga. Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnji potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a T-Com ga nije uspio kontaktirati, T-Com će o istome obavijestiti Operatora korisnika pozivom na broj korisničke službe Operatora korisnika. Tek po obavijesti Operatora korisnika, T-Com počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika.

Ukoliko T-Com ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, T-Com će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 8.2.3. ove Standardne ponude.“

1.27.

U članku 8.5.1. *Postupak* u stavku (10) mijenja se tekst koji glasi: „Ako smetnja nije u području odgovornosti T-Coma, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se odjavljuje sa šifrom «Nije u području odgovornosti T-Coma». U tom slučaju tehničar je obavezan priložiti dokument ispisa mjerenja koji je dostupan operatoru korisniku zajedno s odjavom smetnje.“ sljedećim tekstom: „Ako smetnja nije u području odgovornosti T-Coma, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se odjavljuje sa šifrom «Nije u području odgovornosti T-Coma» pri čemu se istovremeno Operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je T-Com izvršio.“

1.28.

U članku 8.5.1. *Postupak* potrebno je dopuniti stavak (10) na način da se na kraju stavka doda tekst koji glasi: „Vrijeme otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada T-Com podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji pod uvjetom da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da je kvar/smetnja uistinu otklonjena. U slučaju da Operator korisnik u navedenom roku utvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, smatra se da vrijeme otklona kvara/smetnje nije prestalo, pri čemu se u vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje ne uključuje vrijeme koje je Operatoru korisniku bilo potrebno za dostavljanje potvrde o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji, odnosno za dostavljanje obavijesti da kvar/smetnja nije otklonjena. U izvještaju o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji T-Com je obavezan putem B2B servisa dostaviti konfiguraciju porta na DSLAM-u/OLT-u (informacije o propuštenim PVC kanalima, stanje porta i sl.) te vidljive MAC adrese na portu.“

1.29.

U članku 8.7. *Trajna obustava pružanja usluge* u stavak (1) potrebno je izmijeniti 2. alineju tako da glasi: „*Ukoliko to zatraži Operator korisnik za sve ili za pojedinačne širokopojasne pristupe. Zahtjev za trajnu obustavu pružanja pojedinačnog širokopojasnog pristupa podnosi se T-Comu putem B2B servisa. Zahtjev za trajnu obustavu pružanja pojedinačnog širokopojasnog pristupa sadržava parametre opisane u jedinstvenom zahtjevu T-Coma iz Dodatka 2.B ove Standardne ponude. Prilikom podnošenja zahtjeva u B2B nije potrebno dostavljati skenirani obrazac.*“

1.30.

U članku 12. *Postupak migracije operatora korisnika Standardne ponude između veleprodajnih usluga* potrebno je u cijelom članku definirati da će HT i operator korisnik osigurati da krajnji korisnik na datum uključanja veleprodajne usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata, neovisno o tome radi li se prijenos broja ili ne.

2. Hrvatski Telekom d.d. je obvezan iz Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ukloniti sve odredbe koje su protivne odredbama iz točke 1. izreke ove odluke, dok u ostalim dijelovima Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ostaje nepromijenjena.
3. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. u roku od 30 dana od dana donošenja odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima.
4. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:
 - 28. veljače 2014. godine – Hrvatski Telekom d.d. je obvezan dostaviti operatorima tehničku specifikaciju;
 - 28. ožujka 2014. godine – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji;
 - 13. travnja 2014. godine - početak produkcije.

Obrazloženje

HAKOM je 4. rujna 2013. godine objavio javni poziv vezano uz dostavu prijedloga izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda). U okviru javnog poziva zaprimljeni su prijedlozi izmjena i komentari sljedećih operatora: Amis Telekom d.o.o. (dalje: Amis), Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT), Metronet telekomunikacije d.d. (dalje: Metronet), Optima Telekom d.d. (dalje: Optima) i VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet). Također, HAKOM je u ovom postupku razmotrio prijedloge operatora koji se odnose na jedinstvenu proceduru podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a.

Člankom 58. stavak 3. ZEK-a propisano je da HAKOM može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. U svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardnih ponuda iznimno se može provesti i više puta tijekom godine.

Imajući u vidu regulatorna načela i ciljeve određene u članku 5. ZEK-a, kao i regulatorne obveze koje su HT-u određene Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa, HAKOM je na temelju zaprimljenih prijedloga izmjene Standardne ponude utvrdio da su pojedini prijedlozi opravdani i potrebni radi osiguranja potpune primjene regulatornih obveza određenih na ovom tržištu. Stoga je HAKOM pokrenuo postupak izmjene Standardne ponude. HAKOM napominje kako će prijedlozi operatora vezano uz naknade za usluge koje su predmet Standardne ponude biti razmotreni u zasebnom postupku.

U nastavku se daje obrazloženje svake pojedine izmjene koja je predložena u izreci odluke.

Ad 1.1.

U važećoj Standardnoj ponudi ne postoji definicija radnog dana, dok ista postoji u Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i Standardnoj ponudi HT-a za uslugu najma korisničke linije. Stoga je radi izbjegavanja dvojbi i usklađenja s navedenim standardnim ponudama potrebno ugraditi definiciju radnog dana u standardnu ponudu koja je predmet ovog postupka.

Također, HAKOM smatra kako je definiciju novog i postojećeg korisnika potrebno ugraditi u poglavlje s definicijama radi pojednostavljenja teksta Standardne ponude.

Ad 1.2.

Nastavno na zahtjev Optime, HAKOM smatra potrebnim ugraditi i mogućnost spajanja vlastitim vodom kapaciteta 10 Gbit/s.

Ad 1.3.

HAKOM smatra da je potrebno brisati navedeni stavak s obzirom da operatori korisnici mogu uzeti pristupne vodove koji su ponuđeni u Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove.

Ad 1.4.

Navedena izmjena je potrebna kako bi se jasnije navelo na koji se obrazac iz Standardne ponude odnosi ova odredba.

Ad 1.5.

HAKOM je ocijenio potrebnim omogućiti operatorima slanje zahtjeva za veleprodajne usluge i sve pripadajuće aktivnosti po tim uslugama putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva iz razloga što prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno, neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva.

Ad 1.6.

S obzirom da HT ne raspolaže podacima o imenu, prezimenu, telefonskom broju, adresi krajnjeg korisnika ili adresi priključka za krajnje korisnike kojima postojeći operator trenutno pruža svoje usluge na temelju veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili samostalnog širokopojasnog pristupa HAKOM je odlučio kao u točki 1.6. ove odluke.

Ad 1.7.

HAKOM smatra opravdanim omogućiti operatorima putem B2B servisa dobivanje informacije o tome je li telefonski broj za pojedinog krajnjeg korisnika za kojeg namjerava podnijeti zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa privremeno ili trajno isključen. Na temelju ove informacije, operatori bi mogli odmah informirati krajnjeg korisnika o nemogućnosti realizacije njegovog zahtjeva.

Ad 1.8.

Potrebno je brisati navedeni stavak s obzirom na izmjene u članku 4.1. stavku (17).

Ad 1.9.

Na prijedlog HT-a, HAKOM smatra potrebnim omogućiti dulji rok za provjeru tehničke mogućnosti za novog krajnjeg korisnika s obzirom na posebne situacije kod kojih postoji potreba izlaska na teren.

Ad 1.10.

Potrebno je izmijeniti članak 4.1. stavak (20) s obzirom na izmjene pod 1.1., odnosno dodavanje definicije postojećeg krajnjeg korisnika kako bi se pojednostavio tekst u Standardnoj ponudi.

Ad 1.11.

Potrebno je izmijeniti članak 4.1. stavak (21) s obzirom na izmjene pod 1.1., odnosno dodavanje definicije novog krajnjeg korisnika kako bi se pojednostavio tekst u Standardnoj ponudi. Također, HAKOM smatra da je potrebno skratiti vrijeme za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika s 15 radnih dana na 10 radnih dana s obzirom da je HAKOM Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa uveo HT-u kvote za realizaciju novog zahtjeva što omogućuje HT-u bolje planiranje potrebnih resursa.

Ad 1.12.

Potrebno je brisati navedeni stavak s obzirom da je isto obuhvaćeno procedurom opisanom u članku 4.1. stavku (17).

Ad 1.13.

Potrebno je brisati navedeni tekst s obzirom da je isto obuhvaćeno procedurom opisanom u članku 4.1. stavku (17).

Ad 1.14.

HAKOM smatra kako je navedena izmjena potrebna kako bi operatori korisnici imali uvid je li usluga ispravno realizirana.

Ad 1.15.

HAKOM smatra kako je navedena izmjena potrebna u svrhu pravovremene realizacije usluge krajnjem korisniku s obzirom da opis pozicije omogućuje da Operator korisnik na terenu nedvojbeno može pronaći traženu paricu.

Ad 1.16.

Nastavno na prijedlog HT-a, HAKOM je u točki 1.1. izreke ove odluke odredio opravdane uvjete za odbijanje zahtjeva.

- Razlog pod a) je definiran radi usklađivanja s ostalim standardnim ponudama.
- Razlog pod b) je definiran s obzirom da je privremeni priključak moguće ugovoriti na maksimalno 30 dana, radi čega nije opravdano na takvoj vrsti priključka realizirati veleprodajni širokopojasni pristup.
- Razlog pod c) bi se primjenjivao kada se traži aktivacija BSA za novog korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem operatora korisnika (NBSA novi korisnik) ili kada se u odnosu na korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika traži preseljenje. U tom slučaju bi predmetni razlog odbijanja bio primjenjiv kada tehničar HT-a ne može locirati adresu na kojoj treba provjeriti tehničku mogućnost ili realizirati uslugu.
- Razlog pod d) odnosi se na zahtjeve za veleprodajne usluge koji su povezani sa zahtjevom za prijenos broja, odnosno kada operator dostavlja zahtjev za prijenos broja u CABP a zahtjev za veleprodajnu uslugu preko B2B sučelja, pri čemu je zahtjev u CABP izbrisan.
- Razlog pod e) odnosi se u slučaju dostave zahtjeva za deaktivaciju veleprodajne usluge/a koja/e su već isključene.

Ad 1.17.

HAKOM smatra potrebnim odrediti da se u slučaju podnošenja zahtjeva za više veleprodajnih usluga, pri čemu je zahtjev za barem jednu od zatraženih usluga odbijen, odbiti zahtjev za ostale zatražene usluge.

Ad 1.18.

HAKOM smatra da je operatorima korisnicima potrebno omogućiti povlačenje zahtjeva.

Ad 1.19.

HAKOM smatra potrebnim jasnije odrediti da se naknada za nepravovremenu realizaciju realizacije usluga iz složenog veleprodajnog zahtjeva obračunava u odnosu na pojedini zahtjev, bez obzira na broj istovremeno zatraženih usluga/promjena na zahtjevu.

Ad 1.20.

Nastavno na prijedlog operatora korisnika, HAKOM smatra kako je operatorima potrebno omogućiti samostalni uvid u konfiguraciju na DSLAM portu kako bi se omogućilo učinkovitije i transparentnije provođenje otklona kvara/smetnji na dobrobit krajnjih korisnika. HAKOM smatra da će se na ovaj način smanjiti broj neopravdanih prijava prema T-Com-u i ubrzati rješavanje smetnje kod krajnjeg korisnika.

Ad 1.21.

HAKOM smatra potrebnim brisati odredbu koja definira da je operator korisnik dužan obavijestiti HT o nastalim smetnjama u odvijanju usluge unutar 1 sata, odnosno nakon što je zamijetio smetnju s obzirom da je logično da će operator odmah po zamjećivanju smetnje obavijestiti HT.

Ad 1.22.

HAKOM smatra da komunikacija između operatora treba biti u što većoj mjeri olakšana. Stoga nije opravdano uz unošenje podataka u B2B servise, dodatno popunjavati papirnatu obrascu te dostavljati preslike istih elektroničkim putem.

Ad 1.23.

Navedena izmjena je potrebna kako bi se jasnije navelo na koji se obrazac iz Standardne ponude odnosi ova odredba.

Ad 1.24.

HAKOM smatra potrebnim brisati odredbu koja definira što prijava smetnji mora sadržavati s obzirom da je definirano u prethodnim člancima da prijava smetnji sadržava parametre iz obrazaca koji se nalaze u dodacima Standardne ponude.

Ad 1.25.

HAKOM smatra potrebnim brisati odredbu koja definira gdje se nalaze obrasci za prijavu smetnji te za podnošenje veleprodajnih prigovora na brzinu na pojedinačnom širokopojasnom pristupu, s obzirom da je u prethodnim stavcima već opisano gdje se obrasci nalaze.

Ad 1.26.

HAKOM smatra da HT mora osigurati operatorima korisnicima otklon kvara svaki dan od 0-24 sata. U suprotnom, krajnji korisnici HT-a bi bili u povlaštenijem položaju od krajnjih korisnika Operatora korisnika. Također, s obzirom na poslovne korisnike, posebice korisnike fiskalne blagajne, kvar/smetnja koja se pojavi u subotu iza 14:00 ne može čekati prvi radni dan. Navedena izmjena je usklađena s izmjenom u Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Ad 1.27.

HAKOM smatra potrebnim jasnije precizirati da se prilikom odjave smetnje šifrom «Nije u području odgovornosti T-Coma» trebaju dostaviti razlozi na temelju kojih je HT utvrdio da kvar/smetnja nije u odgovornosti HT-a.

Ad 1.28.

HAKOM smatra potrebnim izmijeniti postupak otklona kvara/smetnji s obzirom da su u praksi uočeni problemi od strane operatora korisnika. Također, kroz inspekcijske nadzore i regulatorne sporove utvrđeno je da se u određenim slučajevima zahtjev za otklon kvara zatvara iako isti u stvarnosti nije otklonjen, a što na kraju dovodi do otvaranja više novih zahtjeva za otklon istog kvara. Stoga, HAKOM smatra da kartica za otklon kvara/smetnje ne smije biti zatvorena prije nego li operator korisnik potvrdi da je kvar/smetnja zaista otklonjena, pri čemu vrijeme u kojem se čeka potvrda operatora korisnika neće ulaziti u vrijeme propisano za otklon kvara/smetnje. Dodatno, u izvještaju o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji HT je obavezan putem B2B servisa dostaviti konfiguraciju porta na DSLAM-u/OLT-u (informacije o propuštenim PVC kanalima, stanje porta i sl.) te vidljive MAC adrese na portu kao potvrdu da je usluga ispravna.

Ad 1.29.

HAKOM smatra da komunikacija iz operatora treba biti u što većoj mjeri olakšana. Stoga nije opravdano uz unošenje podataka u B2B servise, dodatno popunjavati papirnate obrasce te dostavljati preslike istih elektroničkim putem.

Ad 1.30.

HAKOM smatra da nije opravdano da krajnji korisnik u slučaju kada nema prijenosa broja može ostati bez usluge do 8 sati. Stoga je potrebno osigurati da krajnji korisnik na datum uključjenja veleprodajne usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata, neovisno o tome radi li se prijenos broja ili ne.

S obzirom na obvezu notifikacije ove odluke Europskoj komisiji, a vodeći računa o propisanim rokovima i radnjama koje je potrebno provesti, HAKOM je smatrao opravdanim odrediti rokove primjene procedura koji su vezani uz B2B servise kako je to definirano u točki 4. ove odluke.

Imajući u vidu da ovaj prijedlog može imati znatnijeg utjecaja na mjerodavno tržište, HAKOM će o ovom prijedlogu, sukladno članku 22. ZEK-a, provesti javnu raspravu.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić