

KLASA: UP/I-344-01/19-05/03  
URBROJ: 376-05-1-19-10  
Zagreb, 27. studenoga 2019.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) u postupku izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 27. studenoga 2019. donijelo je

### ODLUKU

- I. Mijenja se Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji prema tekstu u Priritku 1. koji je sastavni dio ove odluke.
- II. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, u roku od 8 dana od primitka ove odluke objaviti Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, prema tekstu iz Priritka 1. ove odluke.
- III. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d. u B2B (web servis) izvršiti implementaciju sljedećih funkcionalnosti:
  - Implementirati mogućnost slanja kroz B2B sustav automatskih obavijesti (notifikacija u obliku tzv. „push“ poruka) operatorima korisnicima o grupnim smetnjama čim se utvrdi nastanak takve grupne smetnje. Omogućiti operatorima korisnicima da nakon otvaranja smetnje mogu slati dodatne informacije koje mogu biti korisne Hrvatskom Telekomu d.d. u procesu otklona smetnje
  - Omogućiti provjeru dostupnosti i za parice koje trenutno nisu aktivne, kao i za parice na kojima je aktivna veleprodajna usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji
  - Postojeći izvještaj „*Provjera informacije o postojećem operatoru i postojećoj veleprodajnoj usluzi (45)*“ proširiti s informacijom o infrastrukturi na kojoj je aktivirana veleprodajna usluga
  - Postojeći izvještaj "*Slobodni kapaciteti na OLT-u (39)*", kao i druge izvještaje kod kojih zbog njihove veličine dolazi do poteškoća u povlačenju putem B2B sučelja, HT je obvezan podijeliti u više manjih, na način da se omogući sužavanje pretrage na područje županije, odnosno grada/mjesta. HT će objaviti i popis županija/gradova koji se mogu koristiti za pretragu, odnosno za povlačenje navedenih izvještaja.

Hrvatski Telekom d.d. je obvezan gore navedene funkcionalnosti implementirati u sljedećim rokovima:

- u roku od 15 dana – Hrvatski Telekom d.d. je obvezan dostaviti operatorima korisnicima tehničku specifikaciju

- u roku od 45 dana – početak testiranja B2B servisa prema tehničkoj specifikaciji
- u roku od 60 dana – početak produkcije.

Svi prethodno navedeni rokovi računaju se od dana objave Standardne ponude.

- IV. Hrvatski Telekom d.d. obvezan je od 1. siječnja 2020. početi primjenjivati Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke.

### *Obrazloženje*

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 15. travnja 2019. zaprimila dopis operatora Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT), u kojem HT podnosi zahtjev za pokretanje postupka izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: Standardna ponuda). HT pokreće postupak s ciljem uvođenja VDSL supervektoring tehnologije i G.fast tehnologije u HT-ovu nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu.

Vežano za predložene izmjene koje se odnose na uvođenje G.fast tehnologije u HT-ovu nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu, HT je u travnju 2018. u dogovoru s HAKOM-om pokrenuo veleprodajno-maloprodajni pilot projekt na ograničenom broju krajnjih korisnika radi ispitivanja prihvaćenosti G.fast tehnologije na tržištu, čije trajanje je predviđeno za razdoblje do prilagodbe primjenjivih veleprodajnih standardnih ponuda HT-a radi konačnog komercijalnog uvođenja G.fast tehnologije u mrežu.

Vežano za uvođenje VDSL supervektoring tehnologije, HAKOM je 11. ožujka 2019. održao sastanak s HT-om, na kojem je HT prezentirao prijedlog uvođenja VDSL supervektoring tehnologije na kojeg HAKOM nije imao prigovora.

Izmjene Standardne ponude radi uvođenja VDSL supervektoring tehnologije i G.fast tehnologije u HT-ovu nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu vrše se s ciljem definiranja spektralne kompatibilnosti te drugih izmjena koje su nužne kako bi i nakon uvođenja predmetnih tehnologija usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji uredno funkcionirale.

HAKOM ističe kako je uvođenje spomenutih tehnologija od izrazite važnosti, kako bi se korisnicima i operatorima korisnicima omogućilo korištenje većih pristupnih brzina.

Osim izmjena koje se predlažu s ciljem uvođenja VDSL supervektoring tehnologije i G.fast tehnologije, HAKOM u ovoj odluci predlaže i druge izmjene za koje smatra kako će doprinijeti korištenju veleprodajnih usluga koje su definirane Standardnom ponudom. Jedan dio izmjena rezultat je javnog poziva kojeg je HAKOM objavio u svrhu prikupljanja prijedloga svih zainteresiranih strana o potrebnim izmjenama standardnih ponuda HT-a. Javni poziv bio je otvoren od 20. svibnja do 10. lipnja 2019. Tijekom javnog poziva zaprimljeni su prijedlozi operatora A1 Hrvatska d.o.o., (dalje: A1), HT-a, Iskon Internet d.d., Terrakom d.d., OT–Optima Telekom d.d. te odvjetničkog društva Bradvica Marić Wahl Cesarec d.o.o. koje zastupa Totalnu televiziju d.o.o.

Preostale izmjene HAKOM predlaže s ciljem pojašnjenja trenutno definiranih odredbi odnosno s ciljem unaprjeđenja trenutno propisanih procesa. Također, određene odredbe predlažu se radi

usklađenja s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16, 68/19).

U odnosu na komentare zaprimljene tijekom javnog poziva, HAKOM je uvažio sljedeće komentare.

Temeljem komentara operatora, HAKOM predlaže izmjene B2B sustava. Cilj navedenih izmjena je operatorima korisnicima omogućiti sve informacije koje su im potrebne prije, kao i tijekom korištenja veleprodajnih usluga, s ciljem da im se olakša pružanje usluga krajnjim korisnicima. Dodatno, predlažu se određene izmjene koje imaju za cilj trenutno definirane izvještaje učiniti dostupnijima, odnosno omogućiti efikasnije korištenje na način da operatori putem jednog upita dobiju sve potrebne informacije.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se u slučaju zahtjeva za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na novoj parici za čiju realizaciju postoji tehnička mogućnost isključivo na postojećim kapacitetima pristupne mreže koji su trenutno u kvaru (jedna ili više parica) ili se preko njih ne može pružiti tražena usluga, produlji rok realizacije usluge kako bi HT osposobio paricu na kojoj bi usluga bila realizirana u punom obimu. Prijedlog se djelomično prihvaća budući da sanacija kabela u kvaru zahtjeva dodatno vrijeme i aktivnosti za realizaciju usluge, međutim, nije prihvaćen prijedlog HT-a da se definira rok za sanaciju kabela od 30 dana, nego se predlaže rok od 10 dana koji je u skladu s novim rokom za otklon kvara/smetnje na podzemnim i samonosivim kabelima.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a za određenim izuzećima od naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva. HAKOM smatra opravdanim definirati izuzeće od plaćanja naknade za nepravovremenu realizaciju u slučaju preuranjene aktivacije veleprodajne usluge na novoj parici za novog krajnjeg korisnika odnosno u slučaju kašnjenja deaktivacije veleprodajne usluge, s obzirom da u navedenim slučajevima operatoru korisniku nije učinjena nikakva šteta niti su mu uskraćene tražene usluge.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a prema kojem HT nije dužan nadograđivati mrežu (potrebna izgradnja 100 m ili 300 m pristupne mreže) ukoliko se radi o krajnjem korisniku koji već koristi maloprodajnu ili veleprodajnu uslugu temeljem FTTH rješenja. HAKOM smatra kako gradnja bakrene pristupne mreže na području koje je već pokriveno svjetlovodnom pristupnom mrežom, koju naposljetku korisnik već i koristi, nije opravdano.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a vezano za proceduru prijave smetnje na usluzi izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te se predlaže izmjena koja operatora korisnika obvezuje da prilikom prijave smetnje mora dostaviti mjerenja parice i podatke o brzini i uslugama koje krajnji korisnik koristi, a sve kako bi se odmah moglo zaključiti odgovaraju li dostavljeni podaci parametrima koje predmetna parica, s obzirom na duljinu, treba zadovoljavati.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se u Standardnoj ponudi definira da je po jednom izdvojenom pristupu lokalnoj petlji moguće prijaviti samo jednu aktivacijsku smetnju. Ovom izmjenom HAKOM usklađuje tekst Standardne ponude s točkom 1. djelomičnog rješenja HAKOM-a od 19. lipnja 2018. (KLASA: UP/I-344-05/17-12/02; URBROJ: 376-04-18-29).

HAKOM je prihvatio prijedlog A1 i HT-a da se omogući zajednički izlazak na teren radi otklona smetnje već nakon što operator korisnik prvi put prijavi neispravan otklon prijavljenog kvara/smetnje. Trenutno je definirano da se zajednički izlazak na teren dogovora nakon druge prijave neispravnog otklona prijavljenog kvara/smetnje. HAKOM je mišljenja kako i trenutno važeća odredba ne sprečava operatore da dogovore zajednički izlazak na teren i nakon što

operator korisnik prvi put prijavi neispravan otklon prijavljenog kvara/smetnje, međutim predložena izmjena navedeno postupanje jasno definira. Nadalje, HAKOM prihvaća prijedlog A1 i HT-a vezano za omogućavanje storniranja prijavljene smetnje na veleprodajnoj usluzi te se predlažu izmjene koje omogućavaju storniranje prijavljene smetnje na veleprodajnoj usluzi do trenutka kad HT tehničar nije započeo s otklonom kvara, točnije do trenutka dodjele zadatka za otklon smetnje tehničaru.

Izmjene koje HAKOM predlaže s ciljem unaprjeđenja trenutno definiranih procesa su sljedeće.

HAKOM predlaže skratiti rok za deaktivaciju izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na tri radna dana. HAKOM smatra navedeni rok odgovarajućim s obzirom da isti odgovara roku u kojem se vrši provjera tehničke mogućnosti za postojeće korisnike što je u svakom slučaju zahtjevniji postupak u odnosu na samu deaktivaciju izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

HAKOM predlaže izmjene prema kojima se primjena boljih uvjeta otklona kvara/smetnje može ugovoriti samo na određenim područjima te se u slučaju boljih uvjeta otklona kvara predlažu izmjene vezano za razdoblje koje se računa u roku za otklon kvara/smetnje. HAKOM razumije kako HT nije u mogućnosti osigurati bolje uvjete otklona kvara/smetnje na cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Međutim, s ciljem zaštite operatora korisnika traži od HT-a da se jasno definiraju područja na kojima HT može osigurati bolje uvjete otklona kvara/smetnje te jasno propisuje način na koji može doći do izmjene predmetnih područja. Dodatno HAKOM predlaže i određene izmjene vezano za razdoblje koje se računa u roku za otklon kvara/smetnje s obzirom da trenutno važeća odredba od HT-a zahtijeva da kvar/smetnju prijavljenu pred kraj dana mora započeti otklanjati, a u određenim slučajevima i otkloniti tijekom noći, a što nije moguće izvršiti.

Vezano za proceduru otklona kvara HAKOM dodatno predlaže smanjenje roka za otklon kvara/smetnje na podzemnim odnosno samonosivim kabelima na 10 dana. HAKOM smatra kako je smanjenje roka s 30 na 10 dana opravdano s obzirom da razdoblja čekanja koja nisu u odgovornosti HT-a ne ulaze u rok za otklon kvara. HAKOM je mišljenja kako je rok od 10 dana dovoljan za sam otklon kvara.

HAKOM predlaže izmjenu kojom se pojašnjava procedura ugovaranja korištenja stacionarnih diesel elektroagregata (dalje: SDEA) te se jasno propisuje kako se naplata korištenja SDEA vrši na temelju sporazuma o stvarnoj zakupljenoj snazi na agregatu u pojedinom kolokacijskom prostoru. Potreba za navedenom izmjenom proizašla je kroz rješavanje spora između HT-a i A1 koji je vođen po pitanju naplate korištenja SDEA agregata.

S ciljem usklađenja s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, HAKOM predlaže izmjenu prema kojoj je HT obavezan operatoru korisniku nadoknaditi troškove raskida ugovora krajnjeg korisnika ili trošak naknade koju je operator korisnik isplatio krajnjem korisniku temeljem Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti komunikacijskih mreža i usluga, u slučajevima kada je HT, kao davatelj usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, odgovoran za prekoračenje u otklonu kvara krajnjeg korisnika.

HAKOM je u razdoblju od 26. kolovoza do 23. rujna 2019., sukladno članku 22. stavak 5. ZEK-a, proveo javnu raspravu o predloženim izmjenama predmetne standardne ponude. Tijekom javne rasprave zaprimljeni su komentari HT-a, A1, Optime i Terrakoma. HAKOM je razmotrio i uzeo u obzir zaprimljene komentare pri izradi prijedloga odluke za notifikaciju. Odgovori na komentare nalaze se u Pravitku 2. ove odluke i njen su sastavni dio.

Sukladno članku 23. ZEK-a, prijedlog odluke je 28. listopada 2019. dostavljen Komisiji na daljnje odgovarajuće postupanje. HAKOM je 6. studenoga 2019. zaprimio zahtjev Komisije za dostavu informacija na što se očitovao 8. studenoga 2019.

U skladu s člankom 7. stavkom 3. Okvirne direktive 2002/21/EZ HAKOM je 25. studenoga 2019. zaprimio odluku u kojoj Komisija nema primjedbi.

Slijedom svega navedenog, HAKOM je temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) odlučio kao u izreci ove odluke.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od primitka odluke.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Tonko Obuljen***

#### Privitak:

- Privitak 1. – Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s evidentiranim izmjenama – na prijenosnom mediju (CD)
- Privitak 2. – Odgovori na komentare

#### Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21 - osobna dostava
2. A1 Hrvatska d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1 - osobna dostava
3. OT-Optima Telekom d.d., Zagreb, Bani 75/a –osobna dostava
4. Terrakom d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 48 –osobna dostava
5. U spis