

KLASA: UP/I-344-01/19-05/04
URBROJ: 376-05-1-19-7
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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa, 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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa 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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa, 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 čime se utvrdi nastanak takve grupe smetnje. Omogućiti operatorima korisnicima da nakon otvaranja smetnje mogu slati dodatne informacije koje mogu biti korisne Hrvatskom Telekomu d.d. u procesu otklona smetnje
 - Implementirati funkcionalnost koja omogućava automatsko izvještavanje operatora korisnika o novoj adresi porta (Option 82). Informacija o promjeni porta (Option 82) dostavlja se isključivo putem B2B poruke u trenutku kad je navedena promjena nastala te se drugi kanali za dostavu predmetne informacije više ne koriste.
 - 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 „*Konfiguracija na DSLAM-u/OLT-u (60)*“ proširiti sa sljedećim informacijama:
 - i. Tehnologija putem koje je usluga realizirana
 - ii. Propuštena brzina na pojedinom PVC-u
 - iii. Podaci o definiranom linijskom profilu za BSA korisnika
 - 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 „*Provjera ADSL/VDSL/FTTH dostupnosti, brzine na parici i duljine parice (po telefonskom broju/ID-u usluge ili adresi) (32)*“ proširiti s izlaznim podacima izvještaja „*Provjera informacije o postojećem operatoru i postojećoj veleprodajnoj usluzi (45)*“
- 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 obavezan 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 obavezan gore navedene funkcionalnosti implementirati u sljedećim rokovima:

- u roku od 15 dana – Hrvatski Telekom d.d. je obavezan 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. obavezan je od 1. siječnja 2020. početi primjenjivati Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa 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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda). HT pokreće postupak s ciljem uvođenja VDSL supervektoring tehnologije i G.fast tehnologije u HT-ovu nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu.

Vezano 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.

Vezano 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 tehničkih odnosno procesnih uvjeta pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa kada se ista pruža putem VDSL supervektoring odnosno G.fast tehnologije.

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. (dalje: OT) 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 izmjeni definicija pojma „*novi korisnik*“ s obzirom da trenutna definicija nije predviđela situaciju kada krajnji korisnik koristi širokopojasnu uslugu na drugoj vrsti pristupa od one na kojoj traži aktivaciju, a navedena situacija zahtijeva od HT-a da radi izvide na terenu i aktivnosti na isti način kao da je operator korisnik podnio zahtjev za novo uključenje.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se jasnije definira rok u kojem je HT po zaprimanju zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup obvezan javiti radi li se o novom ili postojećem krajnjem korisniku te je trenutna odredba „*odmah po zaprimanju zahtjeva*“ izmijenjena na način da ista glasi „*u rok od jednog radnog dana od zaprimanja zahtjeva*“.

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.

Nadalje, HAKOM je prihvatio prijedloge HT-a koji se odnose na unaprjeđenje procedure spajanja krajnjih korisnika putem FTTH infrastrukture. Prihvaćeni su prijedlozi vezano za izgradnju svjetlovodne vertikale u zgradi te se predlažu izmjene koje prepoznaju situaciju da rok za izgradnju vertikale u zgradi može biti znatno produžen zbog vremena koje je potrebno za dobivanje suglasnosti suvlasnika. Dodatno je prihvaćen i prijedlog izmjena koji se odnosi na definiranje procedure uključenja maloprodajnih korisnika u obiteljskim kućama ispred kojih je doveden svjetlovod, ali koje nisu spojene putem svjetlovodne pristupne mreže s obzirom da navedena procedura do sada nije bila definirana. HAKOM je prihvatio i prijedlog HT-a da u slučaju prijelaza s bakra na svjetlovod uz prijenos broja nije potrebno uskladiti prijenos broja i aktivaciju veleprodajne usluge. Naime, upravo zbog velikog broja zahtjeva koji zahtijevaju gradnju vertikale, HT nije u mogućnosti uskladiti aktivaciju veleprodajne usluge i prijenos broja stoga se predlažu izmjene kojima se predviđa da se najprije realizira veleprodajni širokopojasni pristup, a tek po aktivaciji veleprodajnog širokopojasnog pristupa pokretao bi se prijenos broja.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se u slučaju zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa 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 da se u Standardnoj ponudi definira da je po jednom veleprodajnom širokopojasnom pristupu 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.

HAKOM je prihvatio prijedlog A1 i OT-a za smanjenjem roka za aktivaciju „*fault repair*“ profila te prijedlog A1 za smanjenje roka u kojem je HT obvezan dostaviti SELT i DELT mjerenja. Navedenim prijedlozima se operatorima korisnicima omogućava učinkovito otklanjanje kvarova na način da njihovi tehničari ne moraju više puta dolaziti kod krajnjeg korisnika, odnosno kako bi im se omogućio otklon kvara uz kraće zadržavanje kod krajnjeg korisnika. S obzirom da se radi o automatiziranim radnjama HAKOM smatra kako su predloženi rokovi realni.

HAKOM je prihvatio prijedlog A1 u kojem se traže određene izmjene u proceduri preseljenja priključka. HAKOM smatra kako nije opravdano da u slučaju nemogućnosti realizacije preseljenja dolazi do isključenja veleprodajne usluge na postojećoj adresi, bez obzira na to je li operator korisnik stornirao zahtjev za preseljenje priključka. HAKOM smatra kako u tom slučaju veleprodajna usluga treba ostati aktivna te kako ne postoji niti jedan razlog zbog kojeg bi HT trebao ugasisi postojeću veleprodajnu uslugu.

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

HAKOM predlaže skratiti rok za deaktivaciju pojedinačnog širokopojasnog pristupa na jedan radni dan. HAKOM smatra navedeni rok odgovarajućim jer se deaktivacija može izvršiti putem automatiziranog procesa.

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 rok 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 rok 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.

S ciljem usklađenja s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, HAKOM predlaže izmjenu prema kojoj je HT obvezan 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 veleprodajnog širokopojasnog pristupa, 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 Privitku 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 veleprodajnog širokopoljanskog pristupa 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, Vrtini 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