

Zagreb, 20.07.2012.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13
HR-10 000 ZAGREB

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke vezano uz izmjene Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa
- dodatni prijedlozi izmjena Standardne ponude, očitovanje**

S obzirom na je Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT), u okviru javne rasprave na prijedlog odluke o izmjenama Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa, u razdoblju od 04. lipnja do 04. srpnja 2012. godine, dostavio dodatne prijedloge izmjena iste, te s obzirom na poziv HAKOM-a da se do 25. srpnja 2012. godine dodatno očitujemo na naknadno predložene izmjene, VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže, odnosno operator korisnik veleprodajnih usluga dostavlja svoje komentare i očitovanje, kako slijedi.

1. Uvođenje VDSL2 tehnologije

Prije uvođenja nove tehnologije širokopojasnih usluga na bakru, u dovoljnom i razumnom roku unaprijed, potrebno je osigurati da su sve potrebne informacije o komercijalnom pružanju usluga, paketima, maloprodajnim i veleprodajnim cijenama i geografskom području dostupnosti, na raspolaganju operatorima korisnicima prije nego HT počne komercijalno pružati takve u vlastitoj maloprodaji, kako bi se osigurali ravnopravni uvjeti za tržišno natjecanje i za operatore koji bi te tehnologije koristili putem širokopojasnog pristupa.

Takav pristup primijenjen je i za slučaj optičkih tehnologija gdje su bitni podaci vezani za usluge bili poznati i omogućena je njihova dostupnost unaprijed i smatramo da je ispravno primijeniti ga i u slučaju VDSL2 tehnologije (radi se o unaprijed poznatom danu komercijalne dostupnosti usluge od strane HT-a, te o mogućnosti dobivanja svih podataka o dostupnosti usluge najmanje 60 dana prije komercijalne dostupnosti), kao i osiguranje neprestane i pravovremene ažurnosti i osvježivanja predmetnih podataka.

Ukoliko bi informacije o usluzi putem VDSL2 tehnologije bile poznate u nedovoljnom razdoblju unaprijed ili tek nakon početka komercijalne dostupnosti usluge u maloprodaji HT-a, operatori korisnici bi bili dovedeni u neravnopravni položaj zbog vremenskog odmaka koji bi bitno otežao mogućnost tržišnog konkuriranja ponudi HT-a, posebice iz razloga nužnosti preinake vlastitih mrežnih sustava, nabavke i testiranja VDSL terminalne opreme i pripremanja tržišnog nastupa i cjenika usluga.

Dodatno, želimo skrenuti pozornost da se i unutar veleprodajne VDSL2 usluge mora osigurati puna funkcionalnost samostalnih virtualnih kanala za VoIP i IPTV.

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

Kao i u slučaju odgode realizacije WLR zahtjeva od 5 radnih dana koja je odobrena HT-u, protivimo se uvođenju dodatnih odgoda u postupak realizacije širokopojasnih zahtjeva zbog postojanja IMS priključka.

Smatramo da predloženi postupak odgode nije objektivan niti opravdan, pošto je krajnji korisnik odlučio raskinuti ugovor i nema potrebe da ga se od strane HT-a dodatno kontaktira i pita za odobrenja. Ovakva praksa izravno će naštetiti operatorima korisnicima.

Smatramo da bi umjesto uvođenja dodatnih procedura povezanih sa različitim slučajevima i konfiguracijama u HT mreži, procedure trebalo ujednačiti jer bi se tako omogućilo jednostavnije praćenje zahtjeva i nadzor kašnjenja.

U tom smislu, ako se radi o IMS korisniku, uvjerenja smo da je dovoljno da se zahtjev tretira i realizira kao da se radi o novom ADSL korisniku, tj., u roku 15 radnih dana, te po nama ne postoji objektivan razlog produljenja tih rokova.

Također je potpuno **neprihvatljiv prijedlog HT-a, koji navodi pod prijedlogom izmjene članka 4.2. Standardne ponude, da ako T-Com neće moći stupiti u kontakt s krajnjim korisnikom, da će odbiti zahtjev.**

U konačnici, HT bi putem B2B sučelja (u poruci o mogućnosti tehničke realizacije) operatoru morao dostaviti informaciju da se radi o slučaju IMS (novog) korisnika, kako bi operator korisnik imao točnu i pravovremenu informaciju o očekivanom roku realizacije.

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

Smatramo da posebna procedura koja je predložena nije primjerena niti je objektivno obrazložena.

Ukoliko zaista postoji nužna potreba da se korisnika, koji, napominjemo, je već izrazio svoju odluku o promjeni operatora, migrira na određeni HALO paket, **isto je moguće odraditi bez kontaktiranja korisnika i traženja posebnog odobrenja,** tako da se takvom korisniku omogući automatska aktivacija osnovnog HALO paketa.

Volju i prethodnu odluku korisnika koji je već aktivno izjavio da želi koristiti usluge operatora korisnika treba u cijelosti ispoštovati te ne postoji ni objektivna ni razumna potreba da HT naknadno kontaktira korisnika, i da korisnik daje dodatnu potvrdu HT-u.

Takva praksa je već propisana u slučaju kada se koristi CPS usluga bez WLR-a (prijelaz na osnovni paket), i stoga ne vidimo prepreke da se isto način aktivacije HALO usluge primijeni i u slučaju aktivnog paketa HT-ovih maloprodajnih usluga.

Povrh prethodno spomenutog, potpuno je neprihvatljiv prijedlog HT-a, koji navodi pod prijedlogom izmjene članka 4.1. Standardne ponude, da ako T-Com neće moći stupiti u kontakt s krajnjim korisnikom, da će odbiti zahtjev.

Općenito, dopuštanje HT-u da naknadno kontaktira krajnje korisnike koji su izrazili svoju namjeru sklapanjem ugovora s drugim operatorom, te davanje prava HT-u da odbije zahtjev u slučaju nemogućnosti uspostavljanja naknadnog kontakta s krajnjim korisnikom (npr. korisnik više ne želi komunicirati s operatorom čije usluge raskida), uz realnu nemogućnost nadzora od strane operatora korisnika da li je zaista uspostavljen kontakt kao i u stvarne razloge obustave prebacivanja korisnika, može imati dalekosežne i nepopravljive negativne posljedice za cjelokupno tržište.

4. Odbijanje zahtjeva za veleprodajni širokopolasni pristup

Smatramo da prva dva navedena razloga (ako krajnji korisnik odbije prebacivanje na port, ako krajnji korisnik odbije isključenje bilo koje maloprodajne širokopolasne T-Comove usluge) ne smiju i ne mogu predstavljati razloge za odbijanje zahtjeva, pošto predložene procedure oko kontaktiranja krajnjeg korisnika ne bi smjele biti usvojene, a koji stav smo prethodno obrazložili.

Vezano za predloženi treći razlog odbijanja, u slučaju odbijanja zahtjeva za uslugu najma korisničke linije, smatramo da je opravdan. U slučaju kada se postavi vezani zahtjev za WLR i širokopolasnu uslugu, u slučaju odbijanja realizacije jedne usluge, razumno je da se odbije i realizacija druge usluge.

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

Smatramo da je procedura pribavljanja izjava izvorno bila namijenjena samo da bi HT imao valjanu informaciju da korisnik želi prijeći na novog operatora, kako HT ne bi došao u poziciju da postojeći operator osporava provedenu realizaciju usluge novom operatoru, odnosno da novi operator nema mogućnost zlouporabe procedure.

U međuvremenu je tekst izjave mijenjan i doradivan, pa je na kraju svrha postojanja izjave promijenjena na način da se putem iste traži suglasnost korisnika za plaćanje ugovorne obveze.

Zbog takve promjene svrhe same Izjave, HT ima osnovu tražiti da se postupak oko odobravanja izjave provodi i za njihove korisnike, međutim, da je svrha davanja Izjave ostala kao što je bila prvobitno predviđena, onda HT ne bi imao osnove tražiti ovu izmjenu.

Smatramo da je postupak oko potpisivanja i odobravanja izjave potrebno redefinirati nakon što se utvrdi što ta izjava treba osigurati i da li postoji stvarna potreba za razmjenom te izjave.

Potrebno je napomenuti i da se izjava u sadašnjim postupcima ne razmjenjuje putem B2B aplikacije, što dodatno otežava obradu zahtjeva i opterećuje proceduru. Stoga predlažemo da se postupak oko komunikacije izjave između svih operatora provodi putem postojećeg B2B sučelja.

Niže navodimo prijedlog konkretnog postupka davanja izjava putem B2B kanala, koji bi bio usklađen s postupkom prijenosa broja kako slijedi:

- Novi operator preko B2B šalje Izjavu zajedno sa zahtjevom u HT
 - Nema potrebe da postojeći operator daje pisanu suglasnost na izjavu
- HT (koji ima informaciju o postojećem operatoru konkretnog krajnjeg korisnika) putem B2B obavještava postojećeg operatora o zahtjevu za prijelazu korisnika na novog operatora i prosljeđuje izjavu ili cjelovit zahtjev sa izjavom (i u slučaju kada korisnik želi povrat u HT)
- Postojeći operator u slučaju ugovorne obveze:
 - krajnjem korisniku dostavlja podatak o iznosu ugovorne obveze (a novi operator je ionako u stalnom kontaktu s korisnikom)
 - operator korisnik vraća informaciju u HT da se zahtjev odgađa za 10 radnih dana
 - HT obavještava novog i postojećeg operatora o odgodi zahtjeva
- Ukoliko korisnik želi odustati od realizacije usluge mora se javiti novom operatoru u roku odgode zahtjeva.
 - Novi operator stornira zahtjev za realizaciju usluge
 - HT obavještava postojećeg i novog operatora o storniranju zahtjeva
- Ukoliko se korisnik ne javi da odustaje od zahtjeva, usluga se realizira
 - HT obavještava postojećeg i novog operatora o realizaciji usluge

Prednost ovdje predložene procedure je ta da se sva komunikacija odvija preko B2B sučelja, da se procedura može koristiti i za HT i za operatore korisnike, da nema višestrukih odgoda zbog kontaktiranja korisnika, da korisnik usko surađuje i komunicira s novoizabranim operatorom, te da je procedura u najvećoj mjeri usklađena s procedurom za prijenos broja.

6. Postotak realiziranih zahtjeva – osnovni SLA

Prijedlog promjena načina obračuna naknada za kašnjenje nije prihvatljiv, niti konkretno primjenjiv. Štoviše, njime se dodatno otežava i onemogućuje izračun naknada za zakašnjenja, te suprotno od strane HT-a predloženom modelu, smatramo da bi se obračun trebao pojednostaviti.

Najveći problem postojećeg modela je ovisnost naknade o uslugama koje korisnik koristi, dakle za svaki slučaj kašnjenja potrebno je odrediti koje usluge korisnik koristi. Smatramo da je naknadu potrebno odrediti u apsolutnom iznosu kako bi se obračun naknada za zakašnjenja olakšao, i da bi se i samo fakturiranje tih naknada i njihovo specificiranje pojednostavilo.

Ako će sustav naplate, odnosno, naknada za zakašnjenja biti neučinkovit, tada će i količina i učestalost zakašnjenja porasti, na štetu krajnjih korisnika. Ukoliko proces naplate naknada za zakašnjenja bude pojednostavljen i realno izvršiv, kakvoća (SLA) veleprodajnih usluga će porasti.

Drugi problem je što se kroz B2B sučelje ne dostavljaju podaci koji bi jednoznačno odredili kada nastupa kašnjenje. To bi se dodatno otežalo uvođenjem novih višestrukih odgoda realizacije zahtjeva kako HT predlaže. Stoga je potrebno da HT kroz B2B sučelje dostavlja sve podatke kako bi se moglo jednoznačno utvrditi u kojoj je fazi realizacija zahtjeva i da li dolazi do kašnjenja.

Dodatno, novim prijedlogom zapravo se uvodi vremenski pomak u moguću naplatu naknada za kašnjenje jer se mora čekati godina kako bi se utvrdio broj zahtjeva koji su u kašnjenju s obzirom na razinu učinkovitosti. Također se postavlja pitanje kako obračunati naknadu za zahtjeve koji su već realizirani s kašnjenjem, a posebno putem alternativnog kanala komunikacije izvan B2B kanala.

Prema našem mišljenju postoji potreba za redefiniranjem načina obračuna naknada za kašnjenja kako bi isti bio jednostavan i transparentan, za što su preduvjeti da svi podaci za obračun budu dostupni i da se odredi način obračuna kašnjenja za proteklo razdoblje.

Ukoliko se prihvati nova metoda s obzirom na ukupnu učinkovitost realizacije, promatrani period obračuna nikako ne bi smio biti duži od mjesec dana.

Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku stvoriti preduvjete za donošenje konačne odluke s ciljem osiguranja neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav
VIPnet d.o.o.