

Zagreb, 02. prosinca 2013.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javni komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge izmjena prijedloga odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

U prvome redu Vipnet ističe da u potpunosti podržava inicijativu HAKOM-a u cilju izmjena standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

S obzirom na prijedlog Odluke, u smislu konačnog definiranja svih potrebnim procedura, njihovog povezivanja sa drugim veleprodajnim procedurama i omogućivanja praćenja svih zahtjeva koji se šalju u HT, i po potrebi penalizacije za nepravovremenu realizaciju, predlažemo sljedeće odredbe promijeniti ili ugraditi u prijedlog odluke:

1. Članak 1.1. definicija radnog dana

Vipnet je stajališta da se u radne dane ne bi trebala brojati subota.

Definicija radnog dana ima zamjetan utjecaj na izračun kvota zahtjeva.

Naime, uključivanje svih subota kao radnih dana u razdoblju od tri protekla mjeseca, a kao što je poznato, Vipnet subotom ne šalje HT-u zahtjeve za veleprodajne usluge, značajno smanjuje kvotu koja se računa samo s radnim danima bez subota. Takva definicija radnih dana u konačnici umanjuje tržišni potencijal Vipneta uslijed manjih izračunatih i dozvoljenih kvota

Zahtjev Vipneta je da se izmijeni predložena definicija na način da glasi:

„radni dan - svaki dan osim subote, nedjelje i državnih blagdana u Republici Hrvatskoj“

2. Članak 1.7. informacija o privremenim isključenjima

Želimo naglasiti da se davanje informacije o statusu linije/korisnika u pogledu isključenja, treba osiguravati unutar jedinstvenog upita o postojećem operatoru, odnosno, ne na način da se za takvu informaciju mora dodatno slati zasebna vrsta upita. Ideja je da se jednim upitom prikupe sve moguće informacije, a ne da se radi niz upita što oduzima operativno vrijeme.

3. DODATNI PRIJEDLOG unaprjeđenja Standardne ponude i postupaka prema krajnjim korisnicima

Trenutno operator korisnik može aktivirati CPS/WLR uslugu samo na priključku koji je aktivan u HT mreži, ali istovremeno preko NakedBSA ponude ili ULL-a, operator korisnik može ugovoriti realizaciju nove parice.

S obzirom da je HT obvezan omogućiti migraciju NakedBSA/ULL na WLR uslugu, izvjesno je da će CPS/WLR veleprodajnu uslugu biti moguće realizirati na novoj parici, nakon realizacije NakedBSA/ULL zahtjeva.

Radi svega navedenog Vipnet smatra da ne postoje razumne i stvarne prepreke da se unutar Standardne ponude uvede obveza HT-u da omogući realizaciju CPS/WLR usluge na parici koja nije aktivna, kao što je to slučaj NakedBSA ponude ili ULL-a, ukoliko za njenu realizaciju postoje tehničke mogućnosti, kako bi se procedura koja je moguća u dva koraka mogla provesti u jednom koraku.

4. Članak 1.9. pojašnjenje pojma „odmah“

Smatramo da je, radi izbjegavanja neželjenih tumačenja, potrebno jasno definirati da se informacija o vrsti korisnika dostavlja prilikom slanja poruke o potvrdi tehničke mogućnosti realizacije, najkasnije 3 radna dana od podnošenja zahtjeva.

5. Članak 1.14. pojašnjenje podataka koji se šalju uz realizirani zahtjev

Parametar Option82 je ključan podatak koji se mora pravovremeno i dovoljno unaprijed dostaviti od strane HT-a operatoru korisniku, kako bi se time osigurala aktivacija sve učestalijih IPTV paketa usluga kod novog operatora.

Stoga nalazimo potrebnim da se jasno definira obveza da se uz navedene podatke dostavlja i podatak Option82, i to u trenutku davanja informacije o tehničkoj mogućnosti realizacije od strane HT-a putem B2B kanala.

6. Članak 1.16. pojašnjenje razloga odbijanja zahtjeva

Poznata je činjenica da u mreži HT-a postoji više vrsta (proizvođača) DSLAM-ova, te da na nekima od njih HT ne pruža veleprodajne usluge, što rezultira nezadovoljstvom krajnjih korisnika, koji od strane HT-a na određenom području mogu imati usluge putem ADSL-a, ali ne mogu ih dobiti od strane operatora korisnika.

Stoga je neophodno, u svrhu pravovremenog i ispravnog upućivanja korisnika u stvarne tehničke mogućnosti, osigurati od strane HT-a točnu informaciju ukoliko se radi o odbijanju realizacije veleprodajne usluge zbog SIEMENS DSLAM-a. Trenutno se razlog takvog odbijanja zahtjeva od strane HT-a svodi pod općeniti razlog nepostojanja tehničkih mogućnosti, čime niti operator korisnik nije u mogućnosti pružiti potpunu i istinitu informaciju krajnjem korisniku.

7. Članak 1.18. povlačenje zahtjeva

Smatramo da je vremenski prozor u kojem se može povući zahtjev od samo 2 radna dana od podnošenja zahtjeva prekratak i da neće pokriti sve situacije u kojem se zahtjev treba povući.

Naime, u roku 2 radna dana od podnošenja zahtjeva moguće je povući zahtjev ukoliko operator korisnik uvidi da je napravljena neka greška kod unosa podatak i sl., no svakako pravo povlačenje zahtjeva zbog zadovoljavanja interesa korisnika, bi se trebalo omogućiti (kao što je npr. propisano u proceduri prijenosa broja) s obzirom na dan realizacije usluge, i to npr. u roku 2 radna dana, što je moguće da se zahtjevi ili realiziraju na željeni datum kojeg zatraži operator korisnik, ili na datum odgode realizacije kojeg HT komunicira u B2B parametru „dtmtr“.

No	Ime parametra	Kratki opis	Detaljni opis	Duljina	Format polja
1.	dtmtr	Predviđeni datum realizacije	Format: DD.MM.YYYY		String

Zahtjev Vipneta je da se izmijeni predloženi tekst na način da isti glasi:

„Operator korisnik Standardne ponude ima pravo povući svaki pojedinačni zahtjev za veleprodajni širokopojasni pristup. Povlačenje zahtjeva se obavlja putem B2B servisa najkasnije 2 radna dana prije realizacije zahtjeva od strane T-Coma, a s obzirom na željeni ili odgođeni datum realizacije zahtjeva.“



Zaključno, a što smo već i ranije spominjali u našim očitovanjima na javnim raspravama, težnja Vipneta je da zajednički cilj svih operatora, HAKOM-a i korisnika bude administrativna procedura koja bi se odvijala elektroničkim putem, bazirana na razumijevanju i povjerenju operatora te operatora i krajnjeg korisnika, u kojoj bi se napustila sadašnja nepotrebna administracija i rasteretili operativni procesi napuštanjem popratne dokumentacije, u kojoj bi se skratili rokovi i koja bi bila orijentirana prema realizaciji usluga krajnjem korisniku a ne prema zaštiti od zlouporaba i neželjenih situacija u kojima se neki korisnici mogu naći. Dodatne procedure mogu negativno utjecati na realizaciju usluga za većinu krajnjih korisnika kod kojih bi, da su procedure jednostavnije i vremenski kraće, usluge mogle biti realizirane u bitno kraćem vremenu.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.