

Zagreb, 16. prosinca 2014.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10 110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih mreža i usluga ovim putem dostavlja komentare i prijedloge u javne rasprave o prijedlogu odluke kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke).

Vipnet podržava Prijedlog odluke, kojim se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, u pogledu administrativne procedure aktivacije korisnika temeljem FTTH rješenja.

U smislu pojednostavnjivanja i preciziranja procedure s pozicije krajnjeg korisnika, a sukladno našim iskustvima u postupcima aktivacije korisnika temeljem bakrene parice, predlažemo sljedeće izmjene u postojeći tekst:

I.1. U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa potrebno je ugraditi sljedeću odredbu u zaseban stavak:

„U slučaju zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa temeljem FTTH rješenja za Novog Krajnjeg korisnika koji se nalazi na adresi koja je navedena u izvještaju s adresama i kućnim brojevima koji su pridruženi određenom portu OLT uređaja kada je isti fizički spojen na određenu svjetlovodnu nit na ODF-u, a kada se provjerom tehničkih mogućnosti (5 radnih dana za Novog krajnjeg korisnika iz stavka (18) ovog poglavlja) ustanovi da na adresi krajnjeg korisnika ne postoji mogućnost uključivanja tražene usluge zbog toga što za tog krajnjeg korisnika nema slobodnog porta na djelatelju (splitteru) i/ili nije izgrađena svjetlovodna instalacija do tog stana/poslovnog prostora krajnjeg korisnika, HT će realizirati zahtjev Operatora korisnika u roku od najviše 15 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, što ne uključuje rok za izgradnju kućne instalacije. U svakom slučaju, HT će u roku od 5 radnih dana, putem B2B servisa, obavijestiti Operatora korisnika o konačnom datumu realizacije predmetnog zahtjeva uzimajući u obzir i rok za izgradnju kućne instalacije ako je Operator korisnik tako zatražio. Ukoliko se provjerom tehničkih mogućnosti utvrdi da na adresi krajnjeg korisnika postoji mogućnost uključivanja tražene usluge, HT će prilikom provjere tehničke mogućnosti očitati broj konektora koji se nalazi na svjetlovodnoj niti ispred stana krajnjeg korisnika i povezati ga sa veleprodajnim zahtjevom. Prilikom realizacije usluge, HT će putem B2B servisa Operatoru korisniku dostaviti i podatak da li je usluga realizirana spajanjem na kućnu instalaciju ili kućna instalacija ne postoji, odnosno nije spojena.“

Obrazloženje:

Radi jednoznačnosti i jednostavnosti procedure, smatramo da HT u odgovoru na zahtjev Operatora korisnika mora dati povratnu informaciju o konačnom i čvrstom roku realizacije usluge koji uključuje i izgradnju kućne instalacije ako je Operator korisnik od HT-a zatražio izgradnju kućne instalacije u zahtjevu putem B2B sučelja.

Slanje zahtjeva za izgradnju kućne instalacije treba biti omogućeno unutar zahtjeva za realizaciju veleprodajne usluge, kako bi se odredile precizne reference za početak računanja rokova i izbjegla situacija da se izgradnja kućne instalacije i realizacija usluge ne koordiniraju.

Smatramo da je potrebno predvidjeti i slučaj kada će HT realizirati zahtjev za veleprodajnu uslugu temeljem FTTH rješenja, a da Operator korisnik od HT-a nije zatražio izgradnju kućne instalacije (ili nije sam organizirao izgradnju kućne instalacije), pa bi trebalo obvezati HT da prilikom potvrde realizacije usluge, putem B2B servisa Operatoru korisniku dostavi podatak da li je kućna instalacija spojena na optičku mrežu ili ne.

Prema Prijedlogu odluke, zaključujemo da bi se rok za realizaciju usluge kada je istovremeno podnesen i zahtjev za izvođenje kućne instalacije produžio na 20 radnih dana, te se postavlja pitanje da li je to produljenje zaista nužno, jer pretpostavljamo da se realizacija usluge i izgradnja priključka mogu obaviti isti dan ako se izvrši kvalitetno planiranje, te ujedno molimo za stajalište HAKOM-a vezano za rokove realizacije u slučaju istovremenog podnošenja oba zahtjeva.

I.2. U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa potrebno je dopuniti stavak (18) sljedećim tekstom:

„Ako svjetlovodnu kućnu instalaciju u stanu/poslovnom prostoru Novog krajnjeg korisnika gradi HT, rok za izvođenje instalacije iznosi najviše 5 radnih dana i to nakon što krajnji korisnik odobri izgradnju kućne instalacije u svom stanu. Odobrenje za izgradnju kućne instalacije u svom stanu, korisnik daje Operatoru korisniku, koji zahtjev za izgradnju kućne instalacije putem B2B servisa dostavlja u HT zajedno sa zahtjevom za realizaciju veleprodajne usluge, ili kao samostalan zahtjev. HT će putem B2B servisa, obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije zahtjeva. Ako krajnji korisnik odustane od odobrenja za izgradnju kućne instalacije HT je obavezan putem B2B servisa Operatoru korisniku u roku od 5 radnih dana dostaviti pisanu potvrdu krajnjeg korisnika. Ako HT ne ispoštuje rokove iz ovog stavka, primjenjuju se odredbe članka 8.2.1 Standardne ponude.“

Obrazloženje:

Radi neodređenosti ove odredbe smatramo da se otvara mogućnosti neželjenog postupanja prilikom realizacije veleprodajnih usluga, odnosno, da HT prilikom izvođenja instalacije javi i opravda neizgradnju kućne instalacije ili nerealizaciju usluge time da se korisnik nije izjasnio ili da je odbio izgradnju kućne instalacije, bez valjanih dokaza o tome.

Potrebno je odrediti i način podnošenja zahtjeva, te naknade ako se zahtjev ne izvrši u predviđenom roku. Predlažemo da se definira da suglasnost za izgradnju krajnji korisnik daje Operatoru korisniku, koja se komunicira HT-u kroz zahtjev za izgradnju uz redovan zahtjev za realizaciju veleprodajne usluge, ili kao poseban zahtjev. Na istu HT treba odgovoriti, a ako krajnji korisnik odustane onda se putem B2B servisa treba dostaviti posebna izjava potpisana od strane krajnjeg korisnika.

I.3. U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u stavku (41) potrebno je dopuniti 4. alineju tako da glasi:

„slobodni kapaciteti na OLT-u, kao i podatak o tome koje adrese s kućnim brojevima su pridružene određenom portu OLT uređaja kada je isti fizički spojen na određenu svjetlovodnu nit na ODF-u (~~zasebna pretraga po razinama: grad, ulica i kućni broj~~). U B2B izvještaju će biti posebno označene adrese na kojima trenutno ne postoji tehnička mogućnost realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja bez instalacije dodatnih kapaciteta na aktivnoj opremi. Navedene adrese će biti označene s napomenom „nema kapaciteta“.“

„zasebna pretraga po razinama: grad; ulica i kućni broj, ili po telefonskom broju, ili po nazivu pretplatnika, na način da se podaci o nazivu ulice i grada analiziraju po modelu približnog podudaranja.“

Obrazloženje:

Predlažemo da se u zasebnoj alineji navede i istakne obveza HT-a da podatak o dostupnosti usluge temeljem FTTH rješenja daje na upit i prema adresi korisnika ili po telefonskom broju, odnosu nazivu pretplatnika jer postojeća funkcionalnost omogućuje pretragu samo po telefonskom broju, s time da parametri ulaznog podatka „Tip provjere“ trenutno uopće nisu precizno definirani, kao što su definirani npr. u slučaju provjere dostupnosti na parici, slijede primjeri iz trenutno važeće B2B specifikacije gdje je vidljiva razlika.

2.7.6. Tablica parametara za „Provjera FTTH dostupnosti (38)“

No	Oznaka indeksa	Indeks	Opis	IN/OUT	Format polja
2.	Niptv	Tip provjere	FTTH dostupnost	IN	String

2.7.1 Tablica parametara za „Provjera ADSL/IPTV dostupnosti i brzini na parici (32)“

No	Oznaka indeksa	Indeks	Opis	IN/OUT	Format polja
2.	niptv	Tip provjere	0 – ADSL dostupnost 1 – IPTV dostupnost 2- VDSL (Internet) dostupnost 3- VDSL (IPTV) dostupnost	IN	String

S obzirom da se prethodne pojedinačne provjere dostupnosti usluge preko B2B obavljaju preko telefonskog broja, a svi korisnici ne moraju koristiti i telefonsku uslugu, i dalje po našem mišljenju ne postoje nužni preduvjeti da se svim korisnicima, koji zatraže usluge kod Operatora korisnika, daju sve potrebne informacije o mogućnosti realizacije usluge i o postojećem operatoru kojem treba podnijeti jedinstvenu izjavu na davanje supotpisa.

Sukladno dosadašnjoj regulatornoj praksi, od strane HT-a su iz pretraga izuzeti ULL i Naked bitstream korisnici. Budući su svi korisnici preko FTTH rješenja, ujedno i Naked bitstream korisnici to znači da podaci za njih neće biti dostupni.

Pretragom po adresi, Operatoru korisniku se osigurava alternativni način upita bez potrebe ulaženja u kompleksan izvještaj o pokrivanju OLT-ova i daje se samo ograničena informacija.

Pretraga po adresi, tj. nazivu ulice je vrlo upitna i zbog toga što se B2B upit i podaci u sustavu HT-a analiziraju izravno (kao *exact match*), pa ako se ne osigura uspoređivanje po modelu približnog podudaranja unesenog podatka i podatka iz sustava (*approximate match*) pretraga će biti bitno ograničena i nesigurna.

S obzirom da se u zahtjevu za veleprodajnu Naked bitstream uslugu, među obaveznim parametrima nalazi i parametar „nazpr“ kojeg Operatori korisnici trebaju dostaviti veleprodaji HT-a, a vjerujemo da isti podatak dostavlja i maloprodajni dio HT-a, smatramo da je posebno za FTTH rješenje, i tu pretragu, nužno odrediti i mogućnost pretrage po imenu pretplatnika, posebno u smislu dobivanja ocjene o mogućnosti realizacije usluge kao postojećem korisniku i informacije o postojećem operatoru.

U tom smislu predlažemo sljedeću B2B specifikaciju za provjeru FTTH dostupnosti:

2.7.6. Tablica parametara za „Provjera FTTH dostupnosti (38)“

No	Oznaka indeksa	Indeks	Opis	IN/OUT	Format polja
1.	Telbr	Telefonski broj	0xxxxxxx	IN -1. varijanta	String
3.	adr	Adresa	Grad, Ulica, kućni broj	IN -2. varijanta	String
3.	nazpr	Naziv pretplatnika	Ime_Prezime	IN -3. varijanta	String
4.	Status	Status mogućnosti za FttH rješenje	„Nema FTTH mogućnost“, „Ima FTTH mogućnost - nema kapaciteta“, „Ima FTTH mogućnost - postojeći korisnik“, „Ima FTTH mogućnost - novi korisnik“	OUT	String
5.	Oper	Trenutni operator	Naziv postojećeg operatora, uključujući i HT maloprodaju	OUT	String
6.	IDusl	ID usluge	Postojeći ID usluge, uključujući i HT maloprodaju	OUT	String

Dodatni prijedlog Vipneta:

A) U članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u stavku (41) potrebno je dopuniti 4. alineju tako da glasi:

„Ako HT u B2B izvještaju za pojedinu adresu nije označio da ne postoji tehnička mogućnost realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja zbog manjka kapaciteta na aktivnoj opremi, a odbio je zahtjev za pružanje usluge, ili ako je HT prihvatio zahtjev za pružanje usluge kojeg je naknadno odbio, HT je dužan Operatoru korisniku isplatiti naknadu u iznosu 500,00kn.“

Obrazloženje:

Smatramo da bi trebalo predvidjeti slučajeve ako se podaci iz B2B izvještaja i stvarno stanje u postupku realizacije usluge ne poklapaju, odnosno ako dođe do naknadnog odbijanja zahtjeva nakon izvršenih tehničkih provjera koje su potvrdile mogućnost realizacije temeljem kojih je Operator korisnik pokrenuo postupak aktivacije.

U tim slučajevima, Operator korisnik poduzima određene interne i eksterne aktivnosti (obrada zahtjeva, priprema i slanje zahtjeva, ima trošak dostave opreme, povrata opreme i sl.) koje na kraju ne rezultiraju realizacijom usluge za korisnika iz razloga na koje nije mogao utjecati, te smatramo da je opravdano predvidjeti mogućnost potraživanja naknada za takva postupanja HT-a.

Nadamo se da će ovi komentari Vipneta biti prihvaćeni i da će pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, koja će po svojem završetku stvoriti preduvjete i osigurati neophodne razine konkurentnosti tržišta i ravnopravne tržišne utakmice na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.