

Prijedlog izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa te Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije  
-rujan 2013.g.-

U okviru javnog poziva koji je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 4. rujna 2013. godine, a u sklopu kojeg je pozvala sve zainteresirane strane da dostave prijedloge izmjena standardnih ponuda kako bi na temelju istih HAKOM izradio prijedlog odluke o kojoj će biti provedena javna rasprava, Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) u nastavku iznosi svoje prijedloge izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: Standardna ponuda za ULL) i Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Standardna ponuda za BSA). Dodatno, HT ovim putem podnosi HAKOM-u i prijedlog izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije.

I. Prijedlog izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

1. Tehnički uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor

Članak 10. pod nazivom „Kolokacija“, stavak 10.1. „Fizička kolokacija“, podnaslov: „Tehnički uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor“ stavak koji definira obračun klimatizacije i utroška električne energije sada glasi kako slijedi:

*„Troškove korištenja klimatizacijske opreme, koji čine trošak potrošene električne energije i trošak redovnog održavanja klimatizacijskog uređaja, snose svi Operatori korisnici Standardne ponude koji dijele zajedničku unutrašnju kolokaciju proporcionalno broju aktivnih „portova“ na opremi svakog Operatora korisnika kolokacijskog prostora. T-Com je dužan svaki mjesec prema broju aktivnih „portova“ svakog Operatora korisnika Standardne ponude koji koriste unutarnji kolokacijski prostor izračunati postotak od ukupnog broja aktivnih „portova“ svih Operatora korisnika Standardne ponude, te prema tom postotku podijeliti mjesečni trošak održavanja. Visina troška godišnjeg održavanja klimatizacijske opreme određena je iznosom koji T-Com plaća ovlaštenom serviseru za održavanje vlastite klimatizacijske opreme uvećan za administrativne troškove.“*

**Prijedlog:**

Predlažemo ispod podnaslova „Tehnički uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor“ stavak koji definira obračun klimatizacije i utroška električne energije izmijeniti na način da glasi kako slijedi:

*„Troškove korištenja klimatizacijske opreme, koji čine trošak potrošene električne energije i trošak redovnog održavanja klimatizacijskog uređaja, snose svi Operatori korisnici Standardne ponude koji dijele zajedničku unutrašnju kolokaciju proporcionalno broju aktivnih „portova“ na opremi svakog Operatora korisnika kolokacijskog*

prostora. T-Com je dužan svaki mjesec slati obračun sukladno podatku iz prethodnog obračunskog razdoblja prema broju aktivnih „portova“ svakog Operatora korisnika Standardne ponude koji koristi unutarnji kolokacijski prostor. Troškovi korištenja klimatizacijske opreme a na osnovu broja aktivnih portova obračunat će se dva puta godišnje. Visina troška godišnjeg održavanja klimatizacijske opreme određena je iznosom koji T-Com plaća ovlaštenom serviseru za održavanje vlastite klimatizacijske opreme uvećan za administrativne troškove.

#### **Obrazloženje:**

HT predlaže izmjenu ovog dijela Standardne ponude za ULL radi pojednostavljena procesa kod obračuna klimatizacije i utroška električne energije. Konkretno, prema važećoj Standardnoj ponudi za ULL, HT obavlja obračun svaki mjesec, za svakog pojedinog operatora korisnika i za svaku pojedinu kolokaciju. Uz to, jedan radnik navedene poslove obračuna obavlja 5-7 dana svakog mjeseca. S obzirom na navedeno, kako bi se smanjila potreba za ručnim radom i izbjegle moguće greške koje iz toga proizlaze, predlažemo da se obračun klimatizacije i utroška električne energije vrši dva puta godišnje umjesto svaki mjesec.

## **2. Jednokratne naknade za stavljanje na raspolaganje i priključenje te otkazivanje i isključenje**

Članak 13. pod nazivom: „Cijene usluga“, stavak 13.1. „Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji“, 13.1.1. „Stavljanje na raspolaganje i priključenje“ i 13.1.2. „Otkazivanje i isključenje“, tablica koja definira cijene jednokratnih naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje kao i tablica koja definira otkazivanje i isključenje glase:

### 13.1.1. Stavljanje na raspolaganje i priključenje

	<b>cijena bez PDV-a, (jednokratno)</b>
upredena metalna parica za uskopojasnu prijenosnu tehnologiju	31,15 HRK
upredena metalna parica za širokopojasne prijenosne tehnologije	31,15 HRK

### 13.1.2. Otkazivanje i isključenje

	<b>cijena bez PDV-a, (jednokratno)</b>
upredena metalna parica za uskopojasnu prijenosnu tehnologiju	31,15 HRK
upredena metalna parica za širokopojasne prijenosne tehnologije	31,15 HRK

**Prijedlog:**

Slijedom svega navedenog, HT predlaže izmjenu jednokratnih naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje te jednokratnih naknada za otkazivanje i isključenje petlje kako slijedi:

13.1.1. Stavljanje na raspolaganje i priključenje lokalne petlje

	<i>cijena bez PDV-a, (jednokratno)</i>
<i>Stavljanje na raspolaganje i priključenje postojeće upredene metalne parice</i>	<i>87,15 HRK</i>
<i>Stavljanje na raspolaganje i priključenje nove upredene metalne parice</i>	<i>284,31 HRK</i>

13.1.2. Otkazivanje i isključenje lokalne petlje

	<i>cijena bez PDV-a, (jednokratno)</i>
<i>Otkazivanje i isključenje</i>	<i>114,95 HRK</i>

**Obrazloženje:**

Podjela jednokratnih naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje te otkazivanje i isključenje upredene metalne parice s obzirom na tehnologiju izdvojene upredene metalne parice za uskopojasne i širokopojasne tehnologije nije odgovarajuća iz aspekta troškova koje HT ima prilikom stavljanja na raspolaganje i priključenje i otkazivanje i isključenje krajnjih korisnika na zahtjev Operatora korisnika budući da trošak tih usluga ovisi o činjenici da li se radi o novoj ili postojećoj parici, odnosno da li je potreban odlazak tehničara kod krajnjeg korisnika ili ne. Naime, trošak koji HT snosi radi usluge stavljanja na raspolaganje i priključenje i usluge isključenja upredene metalne parice, a time posljedično i cijena jednokratnih naknada, ovise o utrošku vremena koje je potrebno za odrađivanje onih aktivnosti koje su nužne da bi se stavljanje na raspolaganje i priključenje te isključenje upredene metalne parice obavilo. Usluge koje uključuju odlazak tehničara na lokaciju kod krajnjeg korisnika nužne su u slučajevima kada se realizira nova do tada nekorisćena upredena metalna parica ili se radi poštivanja pravila spektralne kompatibilnosti za širokopojasne usluge mora aktivirati nova alternativna parica. Napominjemo kako se usluga otkazivanja i isključenja naplaćuje samo u slučaju takvog zahtjeva Operatora korisnika i ne odnosi se na slučajeve kada krajnji korisnik mijenja operatora.

Ovim prijedlogom HT predlaže izmjenu logike izračuna jednokratnih naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje te otkazivanje i isključenje upredene metalne parice, vodeći računa o trošku koji proizlazi iz aktivnosti potrebnih za uključivanje nove odnosno postojeće upredene metalne parice. Budući da se radi o različitim aktivnostima te samim time i različitom vremenu i trošku, HT smatra da bi jednokratne naknade trebalo definirati

sukladno terminu postojeće odnosno nove parice. Osim toga, potrebno je napomenuti kako bi se predloženom izmjenom jednokratnih naknada za stavljanje na raspolaganje i priključenje te otkazivanje i isključenje izjednačio način definiranja naknada iz ove Standardne ponude sa Standardnom ponudom HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa<sup>1</sup>. Također, i praksa dostupna sa stranica Cullen International-a u kontekstu jednokratnih naknada spominje termine *existing* i *new loop*, te bi uz usvajanje ovog prijedloga prikaz cijena HT-a bio usklađen s drugim zemljama EU.

Nadalje, trenutno važeće naknade propisane u Standardnoj ponudi za ULL za uslugu stavljanja na raspolaganje i priključenje, otkazivanje i isključenje upredene metalne parice znatno su ispod troškova koje HT ima pri utrošku vremena za obavljanje aktivnosti koje su uključene u te usluge. HT je napravio kalkulaciju troškova za usluge stavljanja na raspolaganje i priključenje, otkazivanje i isključenje upredene metalne parice te ih naveo u tablici niže. Ukoliko je HAKOM-u potreban detaljan izračun, HT će mu isti po potrebi dostaviti. Navedeni trošak izračunat je na način da je uzet u obzir prosječan utrošak vremena iz 2011. godine za aktivnosti koje su potrebne kako bi se realizirala pojedina usluga počevši od rada na razdjelniku, a po potrebi i u pristupnoj mreži (na izvodu), s uračunatim potrebnim vremenom za dolazak na lokaciju. Budući da se radi o prosjeku vremena, broj događaja stavljanja na raspolaganje i priključenje veći je od broja događaja za otkazivanje i isključenje, te je sukladno tome i prosječno utrošeno vrijeme stavljanja na raspolaganje i priključenje niže u odnosu na prosječno vrijeme otkazivanja i isključenja, bez obzira što se radi o istim aktivnostima. Upravo je to razlog zašto je trošak HT-a za otkazivanje i isključenje veći od troška stavljanja na raspolaganje i priključenje. Napominjemo da je HT u izračun cijena uključio postotak za opće i administrativne troškove prema revidiranim financijskim izvještajima za 2011. godinu.

Usluga	Trošak [kn]	Cijena po usluzi [kn]
Stavljanje na raspolaganje i priključenje postojeće upredene metalne parice	77,23	87,15
Stavljanje na raspolaganje i priključenje nove upredene metalne parice	251,96	284,31
Otkazivanje i isključenje	101,87	114,95

Zaključno, u tablici iz priloga ovih komentara navedene su trenutno važeće cijene za priključenje upredene metalne parice te je iz nje vidljivo kako prosječna cijena u zemljama EU iznosi **326,26** kuna za postojeću paricu odnosno **710,83** kuna za novu paricu<sup>2</sup>. Stoga proizlazi kako je važeća cijena navedena u Standardnoj ponudi u usporedbi s drugim zemljama unutar EU daleko najniža cijena stavljanja na raspolaganje i priključenje upredene metalne parice. Čak i u slučaju da HAKOM usvoji HT-ov prijedlog novih cijena za navedene usluge iste bi također bile među najnižim cijenama u odnosu na druge zemlje EU.

<sup>1</sup> U Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa nalazi se Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije u slučaju kada Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika. U navedenom Cjeniku pravi se razlika između stavke *Aktivacija ADSL pristupa (novi korisnici)* i *Aktivacija ADSL pristupa (postojeći korisnici)*.

<sup>2</sup> Prilikom preračunavanja EUR u kune uzeli smo u obzir srednji tečaj HNB na dan 23.9.2013. koji za 1EUR iznosi 7,605478 kn

### 3. Mjesečna najamnima za usluge kolokacije

U trenutno važećoj Standardnoj ponudi za ULL u poglavlju 13. pod nazivom „Cijene“, 13.3. „Usluga kolokacije“, 13.3.3. „Mjesečna najamnina“, glasi kako slijedi:

*Mjesečna najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor određuje se u okviru ponude. Svaki Operator korisnik Standardne ponude mora platiti mjesečnu najamninu po m<sup>2</sup> za korišteni kolokacijski prostor.*

*Mjesečna najamnina po m<sup>2</sup> određuje se prema lokaciji na kojoj se nalazi kolokacijski prostor, te iznosi:*

*Grad Zagreb – 86,18 kn/m<sup>2</sup>*

*Zagrebačka županija – 70,90 kn/m<sup>2</sup>*

*Veliki gradovi (Rijeka, Split, Osijek) – 75,99 kn/m<sup>2</sup>*

*Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) – 56,19 kn/m<sup>2</sup>*

*Ostala županijska središta – 35,82 kn/m<sup>2</sup>*

*Mjesta unutar ostalih županijskih središta – 16,01 kn/m<sup>2</sup>*

#### **Prijedlog:**

S obzirom na prethodno navedeno, HT predlože izmjenu mjesečnih najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor kao i preraspodjelu kategorija tako da navedeni članak 13.3.3. Standardne ponude za ULL glasi kako slijedi:

*„Mjesečna najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor određuje se u okviru ponude. Svaki Operator korisnik Standardne ponude mora platiti mjesečnu najamninu po m<sup>2</sup> za korišteni kolokacijski prostor. Minimalna veličina kolokacijskog prostora za izdvojeni pristup lokalnoj petlji iznosi 2 m<sup>2</sup>.*

*Mjesečna najamnina po m<sup>2</sup> određuje se prema lokaciji na kojoj se nalazi kolokacijski prostor, te iznosi:*

*Grad Zagreb – 87,55 kn/m<sup>2</sup>*

*Zagrebačka županija – 72,56 kn/m<sup>2</sup>*

*Veliki gradovi (Rijeka, Split, Osijek) – 77,56 kn/m<sup>2</sup>*

*Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) i ostala županijska središta – 58,12 kn/m<sup>2</sup>*

*Mjesta unutar ostalih županija – 38,13 kn/m<sup>2</sup>“*

#### **Obrazloženje:**

Standardnom ponudom za ULL definirane cijene najma kolokacijskog prostora temelje se na cijenama određenim Rješenjem HAKOM-a od 29. rujna 2010. godine, Klasa: UP/I-344-01/10-01/459, Urbroj:376-10-04-12 NC/VŠ/IF.

Na osnovi prikupljenih podataka te dostupnih informacija iz Javnih natječaja i Službenih glasnika lokalnih uprava<sup>3</sup> u kojima su definirane početne cijene za licitaciju najma poslovnog prostora, proizlazi kako su važeće cijene u kategoriji 5 Standardne ponude (Ostala županijska središta – 35,82 kn/m<sup>2</sup>) i kategoriji 6 (Mjesta unutar ostalih županijskih središta – 16,01 kn/ m<sup>2</sup>) daleko ispod cijena koje se kreću na tržištu nekretnina. Uzimajući u obzir tu činjenicu kao i okolnost da je od posljednjeg definiranja cijena mjesečnih najamnina došlo i do izmjene WACC-a (trenutno iznosi 11,05%) kao i do izmjene u trošku čišćenja (u međuvremenu taj je trošak porastao s 5,65 kn/m<sup>2</sup> na 8,34 kn/m<sup>2</sup>), HT predlaže izmjenu iznosa mjesečnih najamnina za unutrašnji ili vanjski kolokacijski prostor kako je predloženo.

Dodatno, HT predlaže preraspodjelu gradova te ukidanje zasebne kategorije „Ostala županijska središta“. Naime, primjera radi, sukladno trenutno važećoj Standardnoj ponudi za ULL Operatori korisnici za najam kolokacijskog prostora u Pazinu plaćaju HT-u 16,01 kn/m<sup>2</sup> a prosječna početna cijena najma prije licitacije sukladno već navedenim dokumentima iz Javnih natječaja i Službenih glasnika lokalnih uprava iznosi 87 kn. Zbog takvih i sličnih primjera nužno je izvršiti preraspodjelu gradova na sljedeći način:

- **Kategoriju četiri** *"Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek)"* - predlažemo izmijeniti s *"Županije velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) i ostala županijska središta"*. Ovom izmjenom kategorija četiri pokriva i centre ostalih županija kao što su npr. Pazin s početnom cijenom najma 87 kn ili Sisak s početnom cijenom najma 49 kn. Također, ova kategorija pokriva gradove kao što su Dubrovnik, Šibenik, Zadar za koje nisu dostupni podaci o cijeni najma ali je za pretpostaviti (radi kretanja cijena nekretnina na tržištu) da su te cijene znatno više od cijena koje se trenutno nalaze u Standardnoj ponudi.
- **Kategorija šest:** Prebacivanjem gradova iz kategorije *"Ostala županijska središta"* u četvrtu kategoriju *"Županije velikih gradova"*, kategorija *"Mjesta unutar ostalih županijskih središta"* postala bi kategorija s cijenom od 35,82 kn/m<sup>2</sup>. U ovu kategoriju ulaze naselja kao npr. Pula s prosječnom cijenom najma od 100 kn, Umag s prosječnom cijenom najma od preko 50 kn, Kutina s početnom cijenom najma od 49 kn, Prelog s početnom cijenom najma 52 kn. Također u ovu kategoriju spadaju gradovi kao što su: Rovinj, Zabok, Ivanić Grad i ostali gradovi s većim brojem domaćinstava a također i s višom cijenom najma prostora od strane lokalnih uprava čime su isplativi Operatorima korisnicima. Stoga je za takva naselja opravdano sagledati i veću cijenu najma kolokacijskog prostora.

<sup>3</sup> Popis dokumenata lokalnih uprava i javnih natječaja s informacijama o početnim cijenama najma prostora:

1. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Krapina, 5. veljače 2010.
2. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Zadar 12. ožujka 2012.
3. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Šibenik, 20. ožujka 2012.
4. Javni natječaj za davanje u zakup poslovnih prostora, Grad Dubrovnik, 23. siječnja 2012.
5. Službeni glasnik – Grad Vinkovci Broj 7/99
6. Odluka Grada Vukovara, Klasa: 372-01/99-01/07, Ur. Broj 2188/02-02-99-1 od 14. listopada 1999.
7. Službene novine Grada Požege broj 18/09
8. Službeni glasnik Grada Bjelovara, Broj 11, 22. listopada 2009
9. Službeni glasnik Sisačko – Moslavačke županije Grad Sisak, Broj 1, 22. siječnja 1998.
10. Glasnik Grada Koprivnice, Broj 2/06
11. Službene novine Grada Pazina, Broj 17/06
12. Službene novine grada Pule, broj 10/03
13. Službeni vjesnik Grada Gospića, broj 1/08
14. Službene novine Grada Umaga, Broj 4, 1. lipnja 2007.

Prijedlog kategorija s gradovima i promijenjenim cijenama s obzirom na promjenu vrijednosti stavke troška kapitala kao i promjene sekundarnog troška čišćenja prostora po m<sup>2</sup> bi bio slijedeći:

Područje:	Prosječna izlicitirana cijena najma	Vezani troškovi (čišćenje)	Trošak kapitala (11,05%)	Cijena po m <sup>2</sup>
Grad Zagreb	70,5	8,34	8,71	87,55
Zagrebačka županija	57	8,34	7,22	72,56
Veliki gradovi (Rijeka, Split, Osijek)	61,5	8,34	7,72	77,56
Županije - velikih gradova (Rijeka, Split, Osijek) i ostala županijska središta	44	8,34	5,78	58,12
Mjesta unutar ostalih županija	26	8,34	3,79	38,13

#### 4. Naknade za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva za ULL uslugu

Članak 15.5. pod nazivom: „Naknade za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji“ sada glasi kako slijedi:

*„Ukoliko T-Com unutar roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude izričito ne odbije zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje, zahtjev se smatra prihvaćenim od strane T-Coma i T-Com je obvezan izvršiti realizaciju izdvajanja lokalne petlje u roku iz navedenog članka. Ukoliko T-Com nakon isteka roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje te time prekorači prag od 0,5% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva, T-Com je dužan Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu.“*

#### Prijedlog:

Predlažemo izmjenu na način da članak 15.5. glasi:

*„Ukoliko T-Com unutar roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude izričito ne odbije zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje, zahtjev se smatra prihvaćenim od strane T-Coma i T-Com je obvezan izvršiti realizaciju izdvajanja (uključenje) lokalne petlje u roku iz navedenog članka. Ukoliko T-Com nakon isteka roka iz članka 6.2. ove Standardne ponude naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje te time prekorači prag od 3% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva (uključenih lokalnih petlji) u razdoblju od jedne kalendarske godine, T-Com je dužan Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu.“*

#### Obrazloženje:

Radi sve većeg broja zahtjeva za upredenim metalnim paricama namijenjenim za pružanje širokopojasnih usluga od strane Operatora korisnika kao i zahtjeva za potrebnim proširenjima privodnih dijelova mreže, uspostavilo se kako je postojeća stopa tolerancije propisana Standardnom ponudom za naknadna odbijanja prethodno

prihvaćenih zahtjeva u iznosu od 0,5% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva (uključenih lokalnih petlji) izuzetno niska. Naime, za pojedine upredene metalne parice je nemoguće potvrditi mogućnost spajanja širokopojasnih usluga bez izlaska djelatnika T-Com-a na teren te ponekad i potrebnih mjerenja koja su nužna prilikom izdvajanja, pa se tek u tom koraku zaključi nedovoljna kvaliteta parice koja za sobom nužno povlači odbijanje zahtjeva za izdvajanjem lokalne petlje (iako je već unutar propisanog roka isti zahtjev već bio prihvaćen). Osim navedenog, slučaj naknadnog odbijanja zahtjeva može se dogoditi i zbog grešaka koje su posljedica neažurnosti podataka u raznim sustavima podrške, IT sustavima te bazama HT-a. Naime, iz objektivnih razloga nemoguće je postići 100% ažurnost sustava. Iz svega gore navedenog, T-Com smatra da je sadašnja stopa tolerancija od 0,5% za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva nedostatna te predlaže povećanje praga stope tolerancije na 3%.

## 5. Opći uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor

Članak 10.1. pod nazivom „Fizička kolokacija u zasebnoj kolokacijskoj sobi - Opći uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor“, stavak 7. glasi kako slijedi:

*„Ovisno o narudžbi Operatora korisnika Standardne ponude, kolokacijski prostor može imati najmanje 2m<sup>2</sup> do najviše 8m<sup>2</sup> (povećanje po 1m<sup>2</sup>). T-Com će pružiti Operatoru korisniku Standardne ponude podatke o kolokacijskoj sobi, odnosno prostoru, kao što su visina sobe ili opterećenje poda, sustav grijanja, pristup vodi i sl.“*

### Prijedlog:

HT predlaže u članku 10.1. navedeni stavak 7. dopuniti na način da glasi:

*Ovisno o narudžbi Operatora korisnika Standardne ponude, kolokacijski prostor može imati najmanje 2m<sup>2</sup> do najviše 8m<sup>2</sup> (povećanje po 1m<sup>2</sup>), uz iznimku u slučajevima kada Operator korisnik izričito pisanim putem zahtjeva veći prostor a T-Com ga je u mogućnosti osigurati. T-Com će pružiti Operatoru korisniku Standardne ponude podatke o kolokacijskoj sobi, odnosno prostoru, kao što su visina sobe ili opterećenje poda, sustav grijanja, pristup vodi i sl.*

### Obrazloženje:

Prije svega ističemo kako Operatori korisnici sve češće podnose zahtjeve za proširenjem kolokacijskog prostora na određenim lokacijama pri čemu se većina tih zahtjeva odnosi na urbana područja. Prema važećem tekstu Standardne ponude T-Com nema pravo ustupiti Operatorima korisnicima veći prostor čak i onda kada za to postoji realna mogućnost. Kako bi se što više izašlo u susret Operatorima korisnicima, T-Com predlaže izmjenu teksta Standardne ponude na način da se tamo gdje je to moguće pruži usluga kolokacije na površini većoj od trenutno maksimalne 8m<sup>2</sup>, uz preduvjet da postoji pisani zahtjev Operatora korisnika za većom površinom kao i mogućnost realizacije tog zahtjeva od strane T-Coma.

## 6. Predviđanje naknada za administrativnu obradu zahtjeva

Budući da operator kojem je određena obveza pristupa (ovdje HT) nužno ima pravo naplatiti sve stvarne troškove koji proizlaze iz obveze pružanja veleprodajnih usluga, time je potrebno u Standardnoj ponudi za ULL uslugu



predvidjeti naknade za administrativnu obradu zahtjeva u slučaju zahtjeva odbijenih zbog razloga na strani operatora ili povučenih zahtjeva.

Nerijetko se događa da HT odbija zahtjeve za veleprodajnim uslugama zbog grešaka na strani operatora, kao što je primjerice neadekvatna popratna dokumentacija (nedostaje dio dokumentacije, zastarjeli formular izjave, neispravno popunjena dokumentacija i slično). U ovim situacijama operatori *de facto* pretvaraju HT u njihov servis za obradu i provjeru veleprodajne dokumentacije, što nije i ne može biti svrha obveze pristupa. Ovo ujedno nepotrebno troši resurse na strani HT-a koji bi u isto vrijeme mogli provoditi administrativnu obradu ispravno dostavljenih zahtjeva. HT za potrebe administrativne obrade zahtjeva koji bivaju odbijeni zbog razloga na strani operatora, a čiji trošak HT stoga ne može naplatiti kroz naknadu za aktiviranu veleprodajnu uslugu, ima trošak u iznosu od 11,65 kn po zahtjevu. Naknada je izračunata na osnovu potrebnog vremena i cijene sata rada u 2012. godini u radnoj jedinici koja obavlja obradu veleprodajnih zahtjeva.

Neovisno o visokom stupnju automatizacije procesa zaprimanja zahtjeva B2B potrebna je verifikacija svakog zahtjeva kroz sustav ručne provjere dostavljene dokumentacije. Provjera se sastoji u „otvaranju“ svakog zahtjeva radi provjere i kontrole da li su dostavljeni svi potrebni dokumenti, da li su dokumenti dostavljeni na važećim formularima, da li se na izjavi nalaze potrebne suglasnosti, itd. Kod zahtjeva koji uspješno prođu fazu verifikacije (prihvaćeni zahtjevi) dolazi do realizacije a troškovi administrativne obrade uključeni su u cijenu usluge. Kod zahtjeva koji nisu prošli fazu verifikacije dolazi do odbijanja a troškove obrade za takve zahtjev HT do sada nije mogao naplatiti. Takva situacija je neodrživa jer nedvosmisleno troši velike resurse HT-a i ne motivira operatore da više pažnje posvete kvaliteti dostavljene dokumentacije. Dapače, operatori na taj način mogu manipulirati s brojem zahtjeva koji dostavljaju na obradu s ciljem da im HT obavlja kontrolu umjesto da to učine sami, što dovodi do iscrpljivanja resursa HT-a. Kod složenih zahtjeva u praksi se radi o provjeri dva zahtjeva te se sukladno tome treba plaćati naknada za svaki zahtjev.

## 7. Definiranje radnog vremena za prijave smetnji u Standardnoj ponudi za ULL

Prema navedenom u Standardnoj ponudi za ULL, čl.25/1 *prijave smetnje koje se zaprime nakon 14:00 u subotu, odnosno nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje počinje teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati.*

Odgovorne službe pojedinih operatora čija je podrška za otklon smetnji neophodna tehničarima HT-a, prema saznanju HT-a, **uopće ne rade subotom, nedjeljom i u dane državnih praznika i blagdana.** Radi toga tehničari HT-a u periodu od petka nakon 19 h pa do subote u 14h nisu u mogućnosti obaviti radnje neophodne za rješavanje prijavljene smetnje/kvara a rok od 48 sati u okviru kojeg je HT obavezan otkloniti smetnju/kvar unatoč tome teče.

### Prijedlog:

Budući da odgovorne službe operatora korisnika čija je podrška neophodna tehničarima HT-a koji rade na otklonu prijavljenih smetnji/kvara ne rade subotom, tada HT tehničar niti nema mogućnosti rješavanje te smetnje/kvara. Radi toga, potrebno je u okviru analiza ULL tržišta utvrditi da *kod prijave smetnji/kvara koji se zaprime nakon 19:00 sati u petak odnosno subotom ili nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje počinje teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati.*

### Obrazloženje:

Radno vrijeme za otklon kvara/smetnje kod ULL usluge je od ponedjeljka u 7:00 do petka u 19:00 te subotom do 14:00 sati, dok je maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje 48 sati od trenutka započinjanja otklanjanja kvara/smetnje<sup>4</sup>. Prijaviti kvar/smetnju operator korisnik može do subote u 14:00.

Činjenica je da odgovorne službe pojedinih operatora čiji je podrška neophodna tehničarima HT-a za otklon smetnji/kvara uopće ne rade subotom, nedjeljom i u dane državnih praznika i blagdana, te je stoga tehničarima HT-a nemoguće u pojedinim slučajevima obaviti radnje neophodne za rješavanje prijavljene smetnje/kvara. Tehničari HT-a prilikom obavljanja aktivnosti neophodnih za otklon smetnji/kvara u pojedinim slučajevima moraju imati podršku odgovornih službi operatora korisnika te bez njihove podrške kvar/smetnja ne mogu biti otklonjeni. Ukoliko HT zaprimi prijavu smetnje/kvara u petak iza 19 sati, te ako želi smetnju/kvar otkloniti u propisanom roku od 48 sati, isti mora započeti rješavati u subotu kada odgovorne službe operatora ili nisu uopće dostupne ili su dostupne pa je komunikacija otežana. Provjerom je utvrđeno kako nekoliko operatora korisnika tijekom tih dana uopće ne odgovara na pozive dok je s preostalim operatorima korisnicima tih dana otežana komunikacija. Navedeno je razlog zbog kojeg HT u nekim slučajevima ne može obaviti postavljeni zadatak u propisanom roku od 48 sati. Stoga, kod prijave smetnji/kvara koji se zaprima nakon 19:00 sati u petak odnosno subotom ili nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje/kvara trebalo bi početi teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati. U suprotnom, HT je u nepovoljnijem položaju u odnosu na druge operatore korisnike budući da neotklanjanje smetnji/kvara u propisanom roku od 48 sati, znači da je HT tada dužan operatoru korisniku isplatiti naknadu za zakašnjenje propisanu Standardnom ponudom za ULL.

### **8. Potvrđivanje prebacivanja upredene metalne parice**

Sukladno Standardnoj ponudi za ULL, čl. 6.4.2. („Proces priključenja“) HT ima obvezu *kod izdvajanje petlje pozivom na broj telefona 0800 xxxx Operatora korisnika Standardne ponude, potvrdi prebacivanje upredene metalne parice te do trenutka izvršenja svojih obveza nema pravo na naplatu naknada za otklanjanje kvarova nastalih u T-Comovoj mreži ili mreži Operatora korisnika Standardne ponude. U slučaju da Operatori korisnici Standardne ponude distribuiraju analogni signal, T-Com je dužan kod izdvajanja petlje potvrditi prebacivanje upredene metalne parice, izvršenjem poziva s prebačene parice na MDF-u, na broj automatskog glasovnog centra Operatora korisnika Standardne ponude gdje bi se DTMF tonovima signalizirao ULL ID prenesene parice.*

### Prijedlog:

Predlažemo brisanje navedenih rečenica iz članka 6.4.2 Standardne ponude za ULL.

### Obrazloženje:

Navedena je obveza nepotrebna u Standardnoj ponudi za ULL iz razloga što:

---

<sup>4</sup> Članak 2.5. stavak 1, Standardne ponude za ULL

1. se potvrđivanjem prebacivanja upredene metalne parice na način kako je opisano ne preveniraju pogreške do kojih dolazi uslijed izdvajanje lokalne petlje,
2. analogne usluge s tehnološkog stajališta sve se manje koriste i postaju stvar prošlosti, a operatori korisnici prelaze na tehnologije koje se temelje na širokopojasnom pristupu,
3. potrebu za potvrđivanjem prebacivanja upredene metalne parice na ovaj način ima samo jedan operator korisnik dok svi ostali uopće ne mogu podržati taj proces s time da niti taj operator korisnik ne može podržati predmetnu funkcionalnost u potpunosti.

Aktivnost koja je propisana Standardnom ponudom za ULL podrazumijeva da tehničar HT-a kad izdvoji lokalnu petlju mora ručno nazvati broj telefona 0800 xxx operatora korisnika. Time se potvrđuje samo ispravnost elektroničke komunikacijske mreže u dijelu od MDF-a do HDF-a te do uređaja u prostorima operatora korisnika ali ne i pristupni dio mreže od MDF-a do krajnjeg korisnika. Iz tog razloga, pogreške do kojih dolazi uslijed izdvajanja lokalne petlje kao što je primjerice kvar mrtve linije ne mogu se izbjeći potvrđivanjem prebacivanja upredene metalne parice na ovaj način.

Pokazalo se u prethodnom razdoblju od kada je ova odredba sastavni dio Standardne ponude za ULL kako potrebu za potvrđivanjem prebacivanja upredene metalne parice na opisani način ima samo jedan operator korisnik, s time da niti on ne može uvijek podržati propisanu proceduru, dok ostali operatori korisnici ne mogu uopće podržati navedeni proces. Prilikom izdvajanja lokalne petlje te zvanja s iste da se potvrdi ULL ID potrebno je zadovoljiti nekoliko bitnih uvjeta koje ne ovise o HT-u već o aktivnostima operatora korisnika te opremi koju isti koristi:

- ožičenje na HDF razdjelniku prema jezgrenoј mreži operatora korisnika i
- jezgrena mreža operatora korisnika spremna za prihvāt korisnika da bi se mogao ostvariti poziv prema broju.

Ukoliko operator korisnik ne provede navedene aktivnosti niti koristi odgovarajuću opremu, proces ne može biti podržan. S druge pak strane, navedena obveza je na snazi i HT mora imati spreman i proces i ljude koji će obvezu prema potrebi izvršiti pa se, obzirom na mali broj slučajeva u kojima se ova obveza mora primijeniti, postavlja pitanje efikasnog korištenja resursa kao i opravdanosti postojanja navedene obveze. Također, treba uzeti u obzir da se pri izvršavanju navedene obveze radi o ručnom radu tehničara koji se sastoji u „tipkanju“ DTMF tonova što unosi mogućnost ljudske pogreške.

I na kraju ističemo kako analogne usluge postaju stvar prošlosti s tehnološkog stanovišta jer se iste gase i prelaze na tehnologije koje se baziraju na širokopojasnu prijenosu. Operatori korisnici koji koriste uslugu izdvojenog pristupa širokopojasnoj lokalnoj petlji od svog MDF-a do krajnjeg korisnika ne distribuiraju analogni signal, stoga oprema koju posjeduje djelatnik HT-a prilikom izdvajanja parice nema ton slobodnog biranja već se čuje signal modema.

## 9. Zahtjevi za otklonom kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a

- a) Dopuna članka 15.3. pod nazivom: „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“

Predlažemo dopunu u članku 15.3. pod nazivom „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“, posljednji stavak, na način da isti glasi kako slijedi:

„Operator korisnik Standardne ponude nema pravo na predmetnu naknadu ukoliko je zakašnjenje u otklanjanju kvara nastupilo uslijed:

- više sile (npr. prekida kabela uslijed iskopa trećih osoba, elementarne nepogode i sl.)
- kvara na kućnoj elektroničkoj komunikacijskoj instalaciji,
- postojanja drugih objektivnih razloga izvan kontrole T-Coma (npr. nemogućnosti T-Coma da pristupi objektu na lokaciji krajnjeg korisnika, i sl.),
- kvarova/smetnji koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.

Pored gore navedenog Operator korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova u slučaju kada T-Com propusti u roku za otklon kvarova/smetnji dostaviti Operatoru korisniku odgovor da se radi o kvaru/smetnji u području odgovornosti Operatora korisnika zajedno s dijagnostikom smetnje na izdvojenoj lokalnoj petlji.“

### **Obrazloženje:**

U praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara bez da je prethodno provjerio je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti. Na taj način operator korisnik plati jednokratnu naknadu za „neosnovanu prijavu kvara“ koja sukladno članku 13.2.1 Standardne ponude za ULL iznosi 400 kn (a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži). Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što ih stvarno HT ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a, iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

Nadalje, u praksi se također događa da ukoliko HT zaprimljeni zahtjev za otklon kvara/smetnje koji nije u području odgovornosti HT-a ne riješi u roku 48 sati na način da provede postupak provjere iz članka 25.1. i članka 25.5. te u tom roku ne pošalje odgovor operatoru korisniku da smetnja nije u području odgovornosti HT-a zajedno s cjelokupnom dijagnostikom prijavljenog kvara/smetnje, operatori korisnici traže od HT-a da plati naknadu po osnovi zakašnjelog otklona kvara/smetnje.

Naime, operator korisnik koji prijavi kvar/smetnju koja nije u području odgovornosti HT-a plati naknadu od 400 kuna za neosnovanu prijavu kvara te na taj način uz minimalan trošak dobije dijagnostiku smetnje na izdvojenoj lokalnoj petlji (koju tada vrlo lako može otkloniti). U isto vrijeme, ukoliko HT ne pošalje odgovor i ne obavi dijagnostiku u roku od 48 sati, traži od HT-a isplatu penala propisanu za zakašnjeli otklon kvara/smetnje.

Smatramo da kod zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a nema mjesta za plaćanje penala za zakašnjenje u odgovoru da smetnja nije u području odgovornosti HT-a s obzirom da je sam postupak provjere koji propisuje članak 25.1 i članak 25.5. kompliciran, isti predstavlja znatan trošak (financijski i ljudski), a radi se o smetnjama/kvarovima koje nisu u području odgovornosti HT-a. Slijedom navedenog predlažemo da se HT u tim slučajevima oslobodi plaćanja penala kako je u prijedlogu navedeno.

Isto tako, a radi zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koji ne ulaze u područje odgovornosti HT-a, držimo da bi bilo pravedno HT osloboditi plaćanja naknada za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.

- b) Slijedom navedenog obrazloženja u točki a) predlažemo dopunu stavka 7., članka 25.1. pod nazivom „Postupak“ tako da stavak 7. glasi:

*„Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje T-Comu Operator korisnik Standardne ponude je dužan provjeriti da li kvar/smetnja na opremi ili instalaciji ulazi u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti, te uz zahtjev za otklon kvara/smetnje priložiti dokaz (mjerjenje) o tome. Operator korisnik Standardne ponude je dužan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama T-Coma krajnjoj priključnoj točki.“*

- c) Predlažemo dopunu u članku 6.2., iza stavka 9., tekstem koji glasi:

*„U izračun prosječne dnevne količine zahtjeva će se uračunati i zahtjevi za otklon kvara/smetnje za koje se ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma na način da se kvota za naredni mjesec umanjuje za postotak neosnovano prijavljenih smetnji u odnosu na ukupan broj zaprimljenih smetnji u zadnjem kalendarskom tromjesečju koji je osnovica za kvotu.“*

#### **Obrazloženje:**

Resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivacije se nepotrebno troše na neopravdanu prijavu smetnje, te smatramo da i ovi zahtjevi kojima je HT neopravdano opterećen moraju ući u izračun kvota za naredno razdoblje.

## **10. Tolerancije**

HT predlaže tekst Standardne ponude za ULL dopuniti sljedećom rečenicom:

*„HT je obvezan u rokovima propisanim Standardnom ponudom na godišnjoj razini realizirati 95% od broja zaprimljenih zahtjeva za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Obveza isplate naknada za kašnjenje primjenjuje se na zahtjeve koji prelaze 5% dopuštene godišnje tolerancije.“*

**Obrazloženje:**

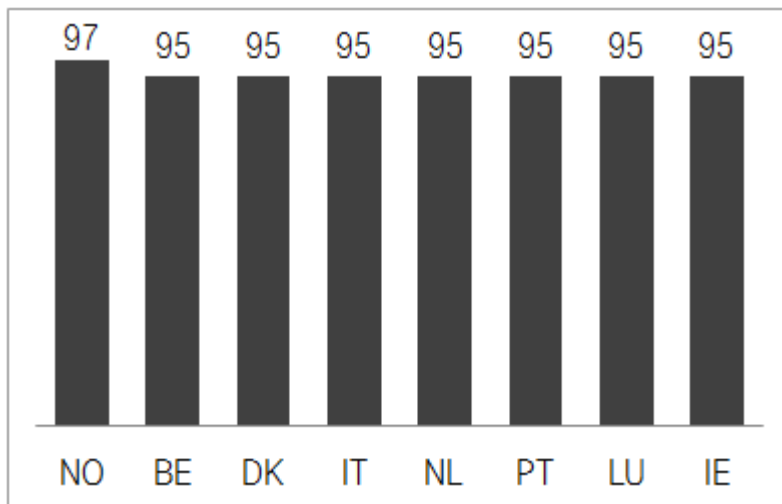
S obzirom na količine zahtjeva koje HT zaprima od strane operatora na mjesečnoj razini i dalje neće biti moguće u potpunosti izbjeći povremena kašnjenja na pojedinačnoj osnovi, kako zbog neizbježnih grešaka u automatiziranim sustavima preko kojih se zahtjevi obrađuju, tako i zbog mogućih komplikacija u procesima obrade pojedinačnih zahtjeva.

Iz Standardne ponude za ULL proizlazi kako je HT obvezan operatorima isplatiti predviđene naknade za svaki dan nepravovremene realizacije pojedinog zahtjeva, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo.

Dodatno, europska praksa također prepoznaje nužnost predviđanja određenih tolerancija u isporuci veleprodajnih usluga (i to pored obveze dostave planova od strane operatora, odnosno i u situaciji gdje je *incumbent* operator u mogućnosti planirati svoje resurse).

Ove se tolerancije u pravilu sastoje u određenom postotku zahtjeva koje je *incumbent*, gledajući kroz određeno vremensko razdoblje, obvezan realizirati u propisanim rokovima. Ovaj se postotak, prema nama dostupnim podacima, kreće od 95% do 97% kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Nepoštivanje predmetnog postotka zahtjeva realiziranih u roku u pravilu znači obvezu plaćanja određenih naknada operatorima, dok s druge strane, kašnjenje koje je u okviru „dopuštenog“ ne rezultira takvom posljedicom. Konkretno tolerancije u odnosu na ULL uslugu iznosimo u nastavku.

**ULL usluga (% u propisanom vremenu)**



Slijedom navedenog, HT je obvezan u strogim i vrlo kratkim rokovima obrađivati značajne količine veleprodajnih zahtjeva radi čega u pojedinim slučajevima nužno dolazi do pojedinačnih odstupanja. Budući da HT i najvećim naporima, s obzirom na kompleksnost procesa, nije u mogućnosti takva odstupanja u potpunosti eliminirati, HT ne bi smio biti primoran trpjeti štetu u vidu obveze plaćanja naknada za pojedinačna kašnjenja koja predstavljaju iznimku. Imajući u vidu da je ovaj stav već proveden u standardnim ponudama *incumbent* operatora većine država EU te se utoliko isti nužno ukazuje kao opravdan, HT smatra nužnim implementirati ga također u regulatorni okvir u Republici Hrvatskoj.

Prilog - Usporedba cijena jednokratnih naknada za izdvajanje parica

država	aktivacija postojeće parice		aktivacija nove parice	
	euro	kuna	euro	kuna
Austrija	31,50	239,57	109,01	829,07
Belgija	91,93	699,17	51,32	390,31
Bugarska	17,86	135,83	-	-
Cipar	45,07	342,78	90,15	685,63
Češka	43,80	333,12	76,58	582,43
Danska	107,00	813,79	150,00	1.140,82
Estonija	44,61	339,28	44,61	339,28
Finska*	51,35	390,50	390,50	2.969,96
Francuska	56,00	425,91	56,00	425,91
Grčka	18,01	136,97	59,47	452,30
Irska	29,30	222,84	92,39	-
Italija	35,91	273,11	60,10	457,09
Latvija	50,06	380,73	-	-
Litva	12,71	96,67	12,71	96,67
Luksemburg	58,79	447,13	102,69	781,01
Mađarska	-	-	-	-
Malta	59,89	455,49	122,27	929,92
Nizozemska	12,33	93,78	67,87	516,18
Norveška	142,15	1.081,12	-	-
Njemačka	55,80	424,39	62,32	473,97
Poljska	13,34	101,46	34,57	262,92
Portugal	38,00	289,01	-	-
Rumunjska	35,40	269,23	-	-
Slovačka	42,00	319,43	-	-
Slovenija	45,24	344,07	104,28	793,10
Španjolska	24,00	182,53	61,24	465,76
Švedska	59,40	451,77	160,00	1.216,88
Švicarska	37,45	284,83	33,79	256,99
Velika Britanija	36,06	274,25	53,56	407,35

Izvor: Cullen International May 2013 WE and Cullen International July 2013 CEE

Napomena:

\*prosjek dvije različite cijene

Obračun u kunama po srednjem tečaju HNB na dan 23.9.2013.g., 1Euro iznosi 7,605478 kn

## II. Prijedlog izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

### 1. Preciziranje razloga odbijanja zahtjeva za BSA uslugu

U primjeni standardne ponude za BSA uslugu, javili su se dodatni opravdani razlozi za odbijanje zahtjeva za BSA uslugu koji nisu uopće ili nisu dovoljno jasno precizirani u standardnoj ponudi. Nesporno je da HT ima pravo odbiti omogućiti pristup operatoru korisniku ako za to postoji opravdan razlog, međutim, tek izričito i precizno definiranje opravdanih razloga može jamčiti neometano odvijanje procesa obrade veleprodajnih zahtjeva.

Naime, standardna ponuda predviđa formulaciju „Razlozi za odbijanje zahtjeva su neispunjavanje uvjeta iz poglavlja 4.1 i 4.2. ove Standardne ponude“ što je formulacija koja je preopćenita i u praksi stvara pravnu nesigurnost vezano za mogućnost odbijanja zahtjeva za BSA uslugu u konkretnim slučajevima. Stoga, HT predlaže predviđanje sljedećih dodatnih opravdanih razloga za odbijanje zahtjeva za BSA uslugu:

- a) *pogrešno, odnosno nepotpuno ispunjen zahtjev za uslugu veleprodajni širokopojasni pristup (npr. ako se zahtjev odnosi na nepostojeći broj u mreži T-Coma, ako je zahtjev podnesen od strane neovlaštene osobe, ako zahtjevu nije priložena sva potrebna dokumentacija i sl.).*

Navedeni razlog odbijanja već postoji u drugim standardnim ponudama HT-a te smatramo da isti treba biti izričito predviđen i u sklopu standardne ponude za BSA.

- b) *neispravno popunjena ili nevažeća jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom.*

U situaciji kada operator dostavi neispravno popunjenu jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika, navedeno treba biti razlog odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu. Navedeni razlog primjenjiv je u svim onim slučajevima kada krajnji korisnik na izjavi nije naznačio da želi raskinuti onu maloprodajnu uslugu/više maloprodajnih usluga za koje pretplatnički ugovori moraju biti raskinuti da bi mogla biti realizirana veleprodajna usluga koju traži operator, npr:

- o kada je na izjavi naznačeno da korisnik s postojećim operatorom želi raskinuti samo govornu uslugu (a radi se o HT-ovom korisniku koju kod HT-a koristi i govornu uslugu i Internet uslugu), a operator za konkretnog korisnika traži BSA uslugu;
- o kada je na izjavi naznačeno da korisnik s postojećim operatorom želi raskinuti samo Internet uslugu (a radi se o korisniku alternativnog operatora za kojeg postojeći alternativni operator ima ugovorenu uslugu BSA i VoIP PVC), itd.

Ujedno, dostava izjave krajnjeg korisnika koja više nije važeća, bilo da se radi o izjavi na starom formularu ili o izjavi za koju je protekao rok od 30 dana od dana kada je izjava potvrđena od strane postojećeg operatora (budući da 30 dana predstavlja rok za realizaciju maloprodajne usluge sukladno općim uvjetima poslovanja operatora), treba predstavljati razlog odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu.

- c) *neusklađenost podataka unesenih u B2B sučelje i podataka u priloženoj dokumentaciji.*



U razdoblju dok svi operatori ne počnu koristiti samo „elektronski“ zahtjev, putem B2B servisa se dostavljaju podaci koji se nalaze i na obrascu jedinstvenog zahtjeva, koji se također dostavlja putem B2B servisa. U praksi se javljaju slučajevi gdje HT kod provjere ispravnosti veleprodajnog zahtjeva ustanovi da se podaci u B2B sučelju ne poklapaju s podacima iz priložene zahtjeva.

- d) *ako je pretplatnički broj za koji se traži usluga veleprodajni širokopojasni pristup privremeno ukopčan u mrežu T-Coma (tzv. privremeni priključak).*

Privremeni priključak je moguće ugovoriti na maksimalno 30 dana, stoga smatramo da nema smisla na takvoj vrsti priključka realizirati veleprodajni širokopojasni pristup.

- e) *pogrešna ili nepoznata adresa priključenja (kod aktivacije veleprodajne usluge za novog korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem operatora korisnika ili kod preseljenja u odnosu na korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika).*

Ovaj razlog odbijanja primjenjivao bi se kada se traži aktivacija BSA za novog korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem operatora korisnika (NBSA novi korisnik) ili kada se u odnosu na korisnika koji osnovni pristup mreži ostvaruje putem usluge operatora korisnika traži preseljenje. U tom slučaju bi predmetni razlog odbijanja bio primjenjiv kada tehničar HT-a ne može locirati adresu na kojoj treba provjeriti tehničku mogućnost ili realizirati uslugu.

- f) *krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji na kojoj se traži realizacija usluge do najkasnije 1 radni dan prije roka za realizaciju tražene usluge.*

Navedeno nužno mora biti razlog odbijanja zahtjeva za BSA uslugu u situacijama kada je adresa krajnjeg korisnika ispravno locirana no nije moguće stupiti u kontakt s krajnjim korisnikom radi ispitivanja tehničke mogućnosti ili realizacije usluge.

- g) *krajnji korisnik ne želi/odbija uključanje ili onemogućava pristup lokaciji.*

U praksi se javljaju situacije u kojima tehničar HT-a ne može realizirati veleprodajnu uslugu iz razloga što krajnji korisnik ne dozvoljava pristup lokaciji na kojoj je potrebno realizirati veleprodajnu uslugu (npr. na tavan kuće) ili pak iz razloga što korisnik odbija dopustiti uključanje veleprodajne usluge uz obrazloženje da je odustao od prelaska drugom operatoru.

- h) *krajnja točka odgovornosti T-Coma nalazi se na nekretnini na kojoj nije omogućen pristup.*

Navedeno nužno treba biti razlog odbijanja kada tehničar HT-a ne može pristupiti krajnjoj točki mreže koja se nalazi na nekretnini treće strane koja ne dozvoljava pristup (npr. tavan/dvorište treće strane).

- i) *kapacitet DSLAM-a ne zadovoljava servisni profil.*

Navedeno treba biti razlog odbijanja u situaciji kada se, kod provjere tehničke mogućnosti, neovisno o postajanju slobodnog porta za BSA uslugu, ustanovi da je na DSLAM-u prekoračen „raspoloživi kapacitet“ za traženi servisni profil (npr. IPTV HD ili IPTV SD) te nije moguća realizacija veleprodajne usluge. Radi se o tehničkom ograničenju broja multimedijalnih usluga po DSLAM-u.

- j) *nije pronađen ni jedan DSLAM sa slobodnim kapacitetima.*

U situaciji kada na lokaciji nema raspoloživih kapaciteta, tj. slobodnih portova niti na jednoj tehnologiji DSLAM-a koja može podržati uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, potrebno je odbiti zahtjev za veleprodajnu uslugu.

- k) *zahtjev za veleprodajnu uslugu je povezan sa zahtjevom za prijenos broja koji je obrisan u Centralnoj administrativnoj bazi prenesenih brojeva (CABP).*

Ovaj razlog odbijanja odnosi se na zahtjeve za veleprodajne usluge koji su povezani sa zahtjevom za prijenos broja, odnosno kada operator dostavlja zahtjev za prijenos broja u CABP a zahtjev za veleprodajnu uslugu preko B2B sučelja. U praksi se događa se da operator izbriše zahtjev u CABP ali u B2B sučelju zahtjev ostaje neriješen. Predlaže se stoga uvođenje mogućnosti odbijanja zahtjeva preko B2B sučelja s gore navedenim razlogom kako bi se takvi zahtjevi uredno zatvorili.

- l) *Operator korisnik je u B2B sučelju stornirao zahtjev najkasnije 2 radna dana prije realizacije veleprodajne usluge.*

Operatori ponekad imaju potrebu za storniranje zahtjeva, što se trenutno u praksi događa putem poruka elektroničke pošte. Ovim prijedlogom omogućilo bi se da operatori storniraju zahtjeve putem B2B sučelja, s time da bi operator imao mogućnost stornirati svoj zahtjeve i time „povući“ zahtjev iz realizacije samo u situacijama kada realizacija veleprodajne usluge još nije započela.

- m) *ID usluge nije aktivan (u slučaju zahtjeva za deaktivaciju veleprodajne usluge).*

Često se događa da operatori dostavljaju zahtjeve za deaktivaciju za veleprodajne usluge koje su već isključene. Predlaže se uvođenje razloga odbijanja „ID usluge nije aktivan“ kako bi operator kroz B2B sučelje dobio stvarni razlog odbijanja njegovog zahtjeva za deaktivaciju.

## 2. Predviđanje naknada za administrativnu obradu zahtjeva

Budući da operator kojem je određena obveza pristupa (ovdje HT) nužno ima pravo naplatiti sve stvarne troškove koji proizlaze iz obveze pružanja veleprodajnih usluga, time je potrebno u standardnim ponudama za BSA uslugu predvidjeti naknade za administrativnu obradu zahtjeva u slučaju zahtjeva odbijenih zbog razloga na strani operatora ili povučenih zahtjeva.

Nerijetko se događa da HT odbija zahtjeve za veleprodajnim uslugama zbog grešaka na strani operatora, kao što je primjerice neadekvatna popratna dokumentacija (nedostaje dio dokumentacije, zastarjeli formular izjave, neispravno popunjena dokumentacija i slično). U ovim situacijama operatori *de facto* pretvaraju HT u njihov servis za obradu i provjeru veleprodajne dokumentacije, što nije i ne može biti svrha obveze pristupa. Ovo ujedno nepotrebno troši resurse na strani HT-a koji bi u isto vrijeme mogli provoditi administrativnu obradu ispravno dostavljenih zahtjeva. HT za potrebe administrativne obrade zahtjeva koji bivaju odbijeni zbog razloga na strani operatora, a čiji trošak HT stoga ne može naplatiti kroz naknadu za aktiviranu veleprodajnu uslugu, ima trošak u iznosu od 11,65 kn po zahtjevu. Naknada je izračunata na osnovu potrebnog vremena i cijene sata rada u 2012. godini (HRPF) u radnoj jedinici koja obavlja obradu veleprodajnih zahtjeva.

Neovisno o visokom stupnju automatizacije procesa zaprimanja zahtjeva B2B potrebna je verifikacija svakog zahtjeva kroz sustav ručne provjere dostavljene dokumentacije. Provjera se sastoji u „otvaranju“ svakog zahtjeva radi provjere i kontrole da li su dostavljeni svi potrebni dokumenti, da li su dokumenti dostavljeni na važećim formularima, da li se na izjavi nalaze potrebne suglasnosti, itd. Kod zahtjeva koji uspješno prođu fazu verifikacije (prihvaćeni zahtjevi) dolazi do realizacije a troškovi administrativne obrade uključeni su u cijenu usluge. Kod zahtjeva koji nisu prošli fazu verifikacije dolazi do odbijanja a troškove obrade za takve zahtjev HT do sada nije

mogao naplatiti. Takva situacija je neodrživa jer nedvosmisleno troši velike resurse HT-a i ne motivira operatore da više pažnje posvete kvaliteti dostavljene dokumentacije. Dapače, operatori na taj način mogu manipulirati s brojem zahtjeva koji dostavljaju na obradu s ciljem da im HT obavlja kontrolu umjesto da to učine sami, što dovodi do iscrpljivanja resursa HT-a. Kod složenih zahtjeva u praksi se radi o provjeri dva zahtjeva te se sukladno tome treba plaćati naknada za svaki zahtjev.

HT ujedno predlaže da se uvede naknada za povlačenje prihvaćenog/potvrđenog zahtjeva kao naknada za administrativnu obradu i ostale pokrenute aktivnosti koje zbog povlačenja zahtjeva ne mogu biti naplaćene kroz aktivaciju usluge. Naknadu za povlačenje zahtjeva treba definirati u dvostrukom iznosu naknade za administrativnu obradu, odnosno 23,30 kn. Prihvaćeni zahtjev za uslugu veleprodajni širokopojasni pristup je moguće povući najkasnije 2 radna dana prije realizacije usluge.

Naime, u praksi se događa da operatori i na dan realizacije usluge traže storniranje odnosno povlačenje zahtjeva. Povlačenje zahtjeva znači da usluga neće biti realizirana te da je isti zahtjev HT sva puta obrađivao, prvi puta kod potvrde a drugi puta kod povlačenja. Sukladno tome, naknadu za povlačenje zahtjeva treba definirati u dvostrukom iznosu od iznosa naknade za administrativnu obradu zahtjeva. Kod složenih zahtjeva povlačenje zahtjeva se pak treba naplaćivati se za svaku uslugu zasebno.

### **3. Eliminacija višestrukog penaliziranja kod aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i usluge najma korisničke linije**

U slučajevima kada složeni zahtjev obuhvaća dvije ili više usluga, primjena ugovornih kazni za kašnjenje u realizaciji trebala bi vrijediti samo za uslugu koja je tehnički zahtjevnija za realizirati. Također, kod realizacije složenog zahtjeva WLR+CPS+BSA, usluge najma korisničke linije i predodabira operatora (WLR +CPS) moraju čekati na realizaciju BSA usluge jer se sve moraju realizirati isti dan, nije primjereno višestruko penaliziranje, jer bi WLR i CPS usluge bile realizirane na vrijeme da ne moraju čekati BSA.

U takvim slučajevima, kada veleprodajni zahtjev obuhvaća dvije/tri veleprodajne usluge od kojih je jedna veleprodajna usluga preduvjet za aktivaciju druge, kašnjenje s realizacijom jedne veleprodajne usluge nužno, s obzirom na povezanost istih, dovodi do kašnjenja i s realizacijom druge veleprodajne usluge. Stoga bi se primjena naknada za kašnjenje u realizaciji trebala primjenjivati samo na uslugu koja je „vodeća“ tj. na uslugu koju je nužno prvo aktivirati i koja je preduvjet za drugu uslugu u složenom veleprodajnom zahtjevu, a iz razloga što do kašnjenja u realizaciji druge veleprodajne usluge nije došlo zbog razloga koji bi bio vezan za predmetnu veleprodajnu uslugu.

### **4. Rokovi za ispitivanje tehničke mogućnosti i realizaciju BSA usluge**

Dosadašnja praksa u ispitivanju tehničke mogućnosti i realizaciji BSA usluge, pokazala je na nužnost revizije postojećih propisanih rokova kao i definicija pojmova Novi korisnik i Postojeći korisnik, kako su oni predviđeni u postojećem tekstu standardne ponude.

HT stoga predlaže redefinirati predmetne pojmove i u skladu s time predvidjeti i rokove za ispitivanje tehničke mogućnosti odnosno realizaciju BSA usluge, na sljedeći način:

- **Postojeći korisnik** – korisnik koji koristi maloprodajnu uslugu HT-a, a za kojeg se traži realizacija veleprodajne usluge koja je po tehničkim kriterijima ista te na istoj tehnologiji kao maloprodajna usluga koju koristi korisnik (npr. za korisnika koji je imao samo javno dostupnu telefonsku uslugu traži se upredena metalna parica za uskopojasnu tehnologiju; za korisnika koji je imao maloprodajni ADSL pristup Internetu 4 Mbit/s traži se BSA usluga za pristup Internetu brzine 4 Mbit/s). Za realizaciju veleprodajne usluge za Postojećeg korisnika predlažemo primijeniti postojeće rokove od 3 radna dana za ispitivanje tehničke mogućnosti odnosno ukupno 5 radnih dana za realizaciju.
- **Novi korisnik** – korisnik za kojeg se traži veleprodajna usluga koja je po tehničkim kriterijima složenija i zahtjevnija od do tada korištene maloprodajne usluge (npr. korisnik koji koristi maloprodajni Internet pristup 4Mbit/s a operator za njega zahtijeva 10 Mbit/s, dodatni PVC, povećanje brzine PVC-a itd.), odnosno ona veleprodajna usluga kod koje se traži ili je po definiciji neophodna promjena tehnologije za njenu realizaciju (npr. vraćanje s VOIP-a na PSTN, izmjena *broadband* porta na *narrowband* port, realizacija veleprodajne usluge kod koje je neophodno prethodno isključenje ISDN usluge itd.) ili ako korisnik uopće nije koristio sličnu uslugu na maloprodajnoj razini (npr. nije imao ADSL, nije imao javno dostupnu telefonsku uslugu itd.) Za realizaciju veleprodajne usluge za Novog korisnika primjerenima smatramo rokove od 5 radnih dana za ispitivanje tehničke mogućnosti odnosno ukupno 15 radnih dana za realizaciju.

Kod realizacije veleprodajnih usluga HT se susreće s praksom da je tražena veleprodajna usluga u odnosu na postojećeg HT-ovog korisnika složenija i zahtjevnija od do tada korištene maloprodajne usluge. Primjerice, kada se kod korisnika koji nije imao širokopojasni pristup internetu (ADSL) ili je imao ADSL brzine 4 Mbit/s, traži BSA brzine 10 Mbit/s potrebno je provjeriti tehničke mogućnosti, te ako one ne zadovoljavaju tražiti alternativnu paricu, što traži dodatne ljudske, vremenske i tehničke resurse. Realizacija usluge po alternativnoj parici zahtijeva izlazak tehničara na teren dva puta, jednom kada se ista provjerava i označava a drugi put kada se obavljaju neophodna ožičenja na dogovoreni datum realizacije. Također postoji cijeli niz tehnički zahtjevnih/složenih rješenja koja su ili zaostaci iz prošlih vremena (npr. ISDN) ili složene/posebno prilagođene suvremene poslovne usluge (npr. NetPhone) za čiju deinstalaciju je neophodan izlazak tehničara na teren kod korisnika. Ovo iziskuje puno više vremena jer dok se stara/postojeća oprema ne deinstalira nova veleprodajna usluga neće raditi. Navedene aktivnosti ispitivanja tehničke mogućnosti za Nove korisnike nije moguće provesti u roku od 3 radna dana pa HT za navedeno predlaže rok od 5 radnih dana.

## 5. Definiranje radnog vremena u standardnoj ponudi za BSA

Budući da u standardnoj ponudi za BSA uslugu kod odredaba o otklonu smetnji nije definirano radno vrijeme, predlažemo da se isto uskladi s odredbom o radnom vremenu propisanom u standardnoj ponudi za ULL, te da glasi:

- radni dan za zaprimanje prijave smetnji je od ponedjeljka do petka od 07:00-19:00 h i subotom 07:00-14:00 h;
- početak otklona smetnji koje su zaprimljene nakon 19:00 sati u petak, odnosno subotom ili nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje počinje teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati.;
- smetnje se moraju započeti otklanjati u roku od 8 sati od trenutka zaprimanja prijave smetnje;
- rok za otklon smetnji je 48 h od trenutka početka otklona smetnji.

## 6. Dopuna stavka (3) u članku 8.5.2. Prekidi u mreži

Predlažemo dopunu stavka (3) koji sada glasi;

*„U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade uslijed gore navedenog prekida u mreži, Operator korisnik mora T-Comu podnijeti zahtjev za smanjenjem mjesečne naknade u pisanom obliku. Iznos smanjenja mjesečne naknade je proporcionalan vremenu u koje usluga nije bila dostupna Operatoru korisniku. U slučaju prekida u mreži, Operator korisnik će imati pravo na naknadu štete ukoliko je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje T-Coma. U slučaju gore navedenog prekida Operator korisnik neće imati pravo na naknadu za kašnjenje u otklonu smetnji za svaki pojedinačni širokopolasni pristup“*

Obrazloženje:

U situacijama evidentiranog prekida u mreži, kojima je uzrok detektiranje neispravnosti opreme od strane HT dobavljača usprkos jamstvima dobavljača o ispravnom funkcioniranju opreme, predlažemo kompenzaciju degradirane funkcionalnosti na način smanjenja mjesečne naknade proporcionalno vremenu nedostupnosti usluge.

## 7. Dopuna članka 8.2.1. Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačni ADSL/VDSL/FTTH pristup (ili dodatni virtualni kanal)

Predlažemo dopunu koja glasi:

*„Naknada za nepravovremenu realizaciju se ne isplaćuje za odbijene zahtjeve za realizaciju zahtjeva za pojedinačni veleprodajni širokopolasni pristup ili dodatni virtualni kanal (aktivacija ili promjena).“*

Kod odbijenih zahtjeva operator korisnik nije pretrpio nikakvu financijsku štetu budući da nije započeo proces uključivanja, a samim tim operator korisnik nije imao niti troška.

## 8. Zahtjevi za otklonom kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a

a) Dopuna članka 8.2.3. pod nazivom: „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji“

Predlažemo dopunu u članku 8.2.3. pod nazivom „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji“, posljednji stavak, na način da isti glasi kako slijedi:

*„Naknada za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji se ne isplaćuje za kvarove/smetnje koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.“*

*Operator korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova u slučaju kada T-Com propusti u roku za otklon kvarova/smetnji dostaviti Operatoru korisniku odgovor da se radi o kvaru/smetnji u području odgovornosti Operatora korisnika zajedno s dijagnostikom smetnje na veleprodajnom širokopolasnom pristupu.“*

### Obrazloženje:

U praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara bez da je prethodno provjerio je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti. Na taj način operator korisnik plati jednokratnu naknadu za „neosnovanu prijavu kvara“ koja sukladno člancima 5.2. i 5.3. Standardne ponude za BSA iznosi 225 kn, (a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži). Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon smetnji nego što ih stvarno HT ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a, iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

Nadalje, u praksi se također događa da ukoliko HT zaprimljeni zahtjev za otklon kvara/smetnje koji nije u području odgovornosti HT-a ne riješi u roku 48 sati na način da provede postupak provjere iz članka 8.5.1. te u tom roku ne pošalje odgovor operatoru korisniku da smetnja nije u području odgovornosti HT-a zajedno s cjelokupnom dijagnostikom prijavljenog kvara/smetnje, operatori korisnici traže od HT-a da plati naknadu po osnovi zakašnjelog otklona kvara/smetnje.

Naime, operator korisnik koji prijavi kvar/smetnju koja nije u području odgovornosti HT-a plati naknadu od 400 kuna za neosnovanu prijavu kvara te na taj način uz minimalan trošak dobije dijagnostiku smetnje na izdvojenoj lokalnoj petlji (koju tada vrlo lako može otkloniti). U isto vrijeme, ukoliko HT ne pošalje odgovor i ne obavi dijagnostiku u roku od 48 sati, traži od HT-a isplatu penala propisanu za zakašnjeli otklon kvara/smetnje.

Smatramo da kod zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a nema mjesta za plaćanje penala za zakašnjenje u odgovoru da smetnja nije u području odgovornosti HT-a s obzirom da je sam postupak provjere koji propisuje članak 8.5.1. kompliciran, isti predstavlja znatan trošak (financijski i ljudski), a radi se o smetnjama/kvarovima koje nisu u području odgovornosti HT-a. Slijedom navedenog predlažemo da se HT u tim slučajevima oslobodi plaćanja penala kako je u prijedlogu navedeno.

Isto tako, a radi zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koji ne ulaze u područje odgovornosti HT-a, držimo da bi bilo pravedno HT osloboditi plaćanja naknada za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji koje su u području odgovornosti T-Coma u slučaju kada je količina prijavljenih kvarova/smetnji, za koje se u postupku otklona ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma, veća od 3% svih prijavljenih kvarova/smetnji tijekom jednog mjeseca.

- b) Slijedom navedenog obrazloženja u točki a) predlažemo dopunu u članku 8.5.1. Standardne ponude pod nazivom „Postupak“ na način da se doda novi stavak (3) koji glasi:

„Operator korisnik je dužan prije nego podnese zahtjev za otklon smetnje T-Comu, provjeriti da li postoji kvar/smetnja na opremi ili instalaciji koja se nalazi u području odgovornosti Operatora korisnika, te uz zahtjev za otklon kvara/smetnje priložiti dokaz (mjerjenje) da je oprema i instalacija u području odgovornosti Operatora korisnika ispravna.“

- c) Predložimo dopunu stavka 22. u članku 4.1. pod nazivom Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa tekstem koji glasi:

*„U izračun prosječne dnevne količine zahtjeva će se uračunati i zahtjevi za otklon kvara/smetnje za koje se ustanovi da nisu u području odgovornosti T-Coma na način da se kvota za naredni mjesec umanjuje za postotak neosnovano prijavljenih smetnji u odnosu na ukupan broj zaprimljenih smetnji u zadnjem kalendarskom tromjesečju koji je osnovica za kvotu.“*

**Obrazloženje:**

Resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivacije se nepotrebno troše na neopravdanu prijavu smetnje, te smatramo da i ovi zahtjevi kojima je HT neopravdano opterećen moraju ući u izračun kvota za naredno razdoblje.

### 9. Tolerancije

HT predlaže tekst Standardne ponude za BSA dopuniti sljedećom rečenicom:

*„HT je obvezan u rokovima propisanim Standardnom ponudom na godišnjoj razini realizirati 95% od broja zaprimljenih zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Obveza isplate naknada za kašnjenje primjenjuje se na zahtjeve koji prelaze 5% dopuštene godišnje tolerancije.“*

**Obrazloženje:**

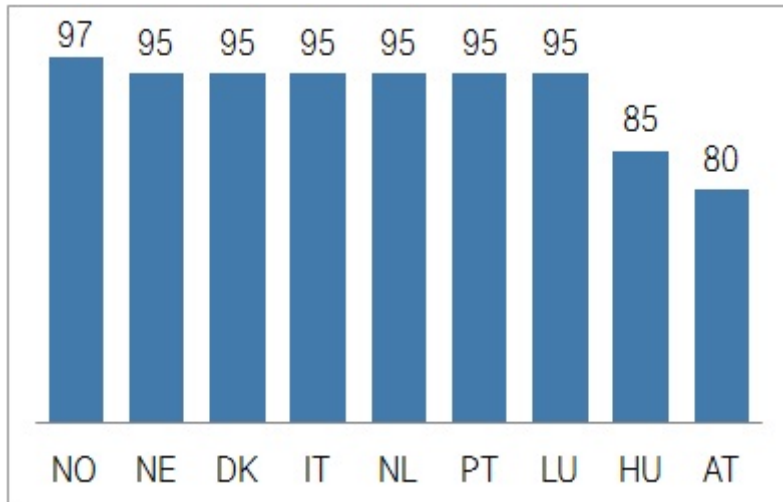
S obzirom na količine zahtjeva koje HT zaprima od strane operatora na mjesečnoj razini i dalje neće biti moguće u potpunosti izbjeći povremena kašnjenja na pojedinačnoj osnovi, kako zbog neizbježnih grešaka u automatiziranim sustavima preko kojih se zahtjevi obrađuju, tako i zbog mogućih komplikacija u procesima obrade pojedinačnih zahtjeva.

Iz Standardne ponude za BSA proizlazi kako je HT obvezan operatorima isplatiti predviđene naknade za svaki dan nepravovremene realizacije pojedinog zahtjeva, neovisno o tome o kojem se postotku kašnjenja od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva radilo.

Dodatno, europska praksa također prepoznaje nužnost predviđanja određenih tolerancija u isporuci veleprodajnih usluga (i to pored obveze dostave planova od strane operatora, odnosno i u situaciji gdje je *incumbent* operator u mogućnosti planirati svoje resurse).

Ove se tolerancije u pravilu sastoje u određenom postotku zahtjeva koje je *incumbent*, gledajući kroz određeno vremensko razdoblje, obvezan realizirati u propisanim rokovima. Ovaj se postotak, prema nama dostupnim podacima, kreće od 80% do 97% kod usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA). Nepoštivanje predmetnog postotka zahtjeva realiziranih u roku u pravilu znači obvezu plaćanja određenih naknada operatorima, dok s druge strane, kašnjenje koje je u okviru „dopuštenog“ ne rezultira takvom posljedicom.

Konkretno tolerancije u odnosu na BSA uslugu iznosimo u nastavku:



Nastavno na navedeno, ističemo kako je HT obvezan u strogim i vrlo kratkim rokovima obrađivati značajne količine veleprodajnih zahtjeva, slijedom čega u pojedinim slučajevima nužno dolazi do pojedinačnih odstupanja. Budući da HT i najvećim naporima, s obzirom na kompleksnost procesa, nije u mogućnosti takva odstupanja u potpunosti eliminirati, HT ne bi smio biti primoran trpjeti štetu u vidu obveze plaćanja naknada za pojedinačna kašnjenja koja predstavljaju iznimku. Imajući u vidu da je ovaj stav već proveden u standardnim ponudama *incumbent* operatora većine država EU te se utoliko isti nužno ukazuje kao opravdan, HT smatra nužnim implementirati ga također u regulatorni okvir u Republici Hrvatskoj.



### III. Prijedlog izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije

#### 1. U definicije dodati značenje pojmova „Osnovni pristup mreži“, „Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma“ i „Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika

Budući da se radi o pojmovima koji trenutno nisu definirani standardnom ponudom, a u istoj se predlažu koristiti, bilo bi potrebno predvidjeti definicije za site na način kako slijedi:

Osnovni pristup mreži	pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji
Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma	pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge putem POTS/ISDN BRA priključka
Osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika	pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji koji se ostvaruje temeljem Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

#### 2. Pojednostavljene postupka ugovaranja usluge najma korisničke linije

Trenutno je standardnom ponudom predviđeno da se odgovor HT-a o prihvaćanju zahtjev za uslugu najma korisničke linije (WLR) smatra ponudom za sklapanje ugovora koju je operator potom dužan prihvatiti da bi došlo do aktivacije WLR-a.

Budući da se u praksi pokazalo da operatori u pravilu prihvaćaju ponudu HT-a predlažemo da se ovaj korak ukloni iz procesa aktivacije WLR-a, odnosno da se ugovor o WLR-u između HT-a i operatora korisnika sklapa samim prihvaćanjem zahtjeva od strane HT-a, kao što je to trenutno predviđeno ostalim standardnim ponudama HT-a.

#### 3. Preciziranje razloga odbijanja zahtjeva kada se radi o složenom veleprodajnom zahtjevu

Predlažemo da se u standardnoj ponudi jasno navede da će HT odbiti zahtjev za WLR u slučaju kada je isti podnesen zajedno sa zahtjevom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA) i/ili uslugom predodabira operatora (CPS), a zahtjev za BSA ili CPS je odbijen.

#### 4. Migracijske procedure između veleprodajnih usluga

Predlažemo da se u poglavlju 10. Standardne ponude predvide migracijske procedure između usluge WLR i BSA, odnosno WLR i usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (ULL), sukladno procedurama koje je HT uveo u standardne ponude za BSA i ULL koje su objavljene 2. rujna 2013. godine.

U tom smislu, predlažemo da se standardnom ponudom predvidi naknada u slučaju migracije s ULL-a ili ADSL/VDSL pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika na WLR na način kako slijedi.

Migracija s ULL-a na WLR	202,10 HRK (bez PDV-a)
Migracija s ADSL/VDSL pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika na WLR	217,00 HRK (bez PDV-a)

Naknade za migraciju s ULL-a na WLR i s ADSL/VDSL pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika na WLR predlažemo definirati približno istima, s obzirom da se radi o približno istim aktivnostima koje se provode.

Kod migracije s ULL-a predlažemo naplaćivati 2 iznosa – aktivacija WLR-a u iznosu 87,15 kn i deaktivacija ULL-a u iznosu od 114,95 kn što ukupno iznosi 202,10 kn. Kod migracije s ADSL/VDSL pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika na WLR (ili WLR+BSA) predlažemo definirati 217,00 kn.

Predložene cijene nisu potpuno iste jer iste računaju iz prosjeka različitih aktivnosti, a koje nisu jednake za migraciju s ULL-a i za migraciju s ADSL/VDSL pristupa u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge operatora korisnika.