

Komentari Hrvatskog Telekom d.d.  
u javnoj raspravi o Prijedlogu odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu  
veleprodajnog širokopojasnog pristupa

2. prosinca 2013. godine

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 30. listopada 2013. godine o Prijedlogu odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem iznosi svoje komentare na Prijedlog odluke.

### I. Komentari HT-a na Prijedlog odluke

➤ **Točka 1.5. Prijedloga odluke – članak 4.1., dopuna prvog odlomka stavka 17.**

Predlažemo da se prvi odlomak stavka 17. članka 4.1., umjesto predloženom, dopuni sljedećom rečenicom:

*„Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d. Operatori korisnici podnose putem B2B servisa isključivo unosom parametara definiranih obrascem jedinstvenog zahtjeva, ali i dodatnih parametara, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi.“*

#### Obrazloženje

U Prijedlogu odluke, u članku 4.1. stavak 17., HAKOM predlaže dodati tekst iz kojeg proizlazi da se jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge HT-a podnosi bez potrebe prilaganja preslike obrasca jedinstvenog zahtjeva s obrazloženjem da prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno i neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva.

HT prihvaća navedeni prijedlog kojim se omogućuje slanje zahtjeva putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva. Ipak, smatramo da ne bi trebalo navesti da za isti nema potrebe već bi trebalo navesti da je neprilaganje preslike jedinstvenog obrasca jedini način na koji se jedinstveni zahtjev predaje putem B2B servisa. Naime, tekst kakav je naveden u Prijedlogu odluke mogao bi se tumačiti na način da se jedinstveni zahtjev može i ne mora priložiti u B2B zahtjevu, a smatramo da to nije smisao ove izmjene.

➤ **Točka 1.7. Prijedloga odluke – članak 4.1., dopuna stavka 17.**

Predlažemo da se stavak 17. članka 4.1., umjesto predloženom, dopuni sljedećom rečenicom:

*„HT će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen HT će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“*

#### Obrazloženje

HT ima mogućnost Operatorima korisnicima putem B2B servisa osigurati pretragu o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja, te u tom dijelu prihvaća prijedlog HAKOM-a. Isto tako, HT ima mogućnost Operatorima korisnicima pružati informaciju o tome je li broj za koji se vrši pretraga privremeno isključen.

Međutim, HT ne može Operatorima korisnicima omogućiti pretragu te pribaviti informacije o postojećem operatoru krajnjeg korisnika samo na temelju adrese priključka budući da sama adresa telefonskog priključka ne identificira konkretnog krajnjeg korisnika. Naime, ukoliko bi se takva odredba prihvatila može se dogoditi situacija da operator zatraži provjeru o veleprodajnim uslugama i brojevima telefona za jednu adresu za koju se u tijeku provjere ispostavi da može biti velika zgrada i/ili neboder s nekoliko stotina stanova i brojeva telefona. U tom slučaju, uz izmjenu navedenu u Prijedlogu odluke, Operator korisnik bi trebao dobiti informacije o svim krajnjim korisnicima na traženoj adresi, čak i onih koji nisu zahtijevali uslugu od konkretnog operatora što smatramo da nije u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Nadalje, pretraga po imenu i prezimenu je moguća, ali nije precizna. Takva pretraga ne mora dati točnu informaciju s obzirom da se mogu dogoditi slučajevi neusklađenosti podataka koje dostavlja Operator korisnik s onima koje HT ima u svojoj bazi podataka. U takvim slučajevima kada ime i prezime dobiveno od Operatora korisnika nije isto kao u bazi podataka HT-a, provjera neće dati željeni rezultat te se time događa negativan rezultat za takav način upita.

Kod telefonskog broja koji je trajno isključen (znači, nema uslugu u mreži HT-a) također nije moguće pribaviti informacije o postojećem operatoru budući da telefonski broj krajnjeg korisnika više nije u HT-ovoj mreži i HT-ova baza podataka nema informaciju u čijoj mreži se trenutno nalazi telefonski broj krajnjeg korisnika nakon što je isti trajno isključen. Dodatno, HT ne bi niti bio ovlašten nakon trajnog isključenja broja iz HT-ove mreže nastaviti raspolagati s osobnim podacima o predmetnom krajnjem korisniku izvan opsega koji je izričito propisan zakonom, slijedom čega je Prijedlog odluke u ovome dijelu upitan s aspekta Zakona o zaštiti osobnih podataka.

➤ **Točka 1.9. Prijedloga odluke – članak 4.1. stavak 19.**

Predlažemo brisanje dijela predložene nove treće rečenice stavka 19. u članku 4.1. koji glasi: „...kao i o potrebni izgradnje kućne instalacije na temelju svjetlovodne tehnologije...“; tako da treća rečenica stavka 19. u članku 4.1. sada glasi:

*„HT će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za Postojećeg Krajnjeg korisnika, odnosno u roku od 5 radnih dana za Novog Krajnjeg korisnika obavijestiti Operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, pri čemu će HT odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku.“*

**Obrazloženje**

Ukoliko se radi o novom krajnjem korisniku koji još nema aktivnu uslugu na optici, HT nema informaciju o statusu kućne instalacije jer s konkretnim krajnjim korisnikom nema pretplatnički ugovor. Operator korisnik prilikom ugovaranja maloprodajne usluge s krajnjim korisnikom provjerava da li korisnik ima u stanu/kući izgrađenu kućnu instalaciju na temelju svjetlovodne tehnologije, te ukoliko ju korisnik nema, može od HT-a naručiti njenu izgradnju ili ju sam izgraditi.

Ako se radi o postojećem krajnjem korisniku koji ima aktivnu uslugu na optici, Operatoru korisniku će nakon podnošenja zahtjeva biti dostavljena informacija da se radi o postojećem krajnjem korisniku, što ujedno znači da postoji kućna instalacija na temelju svjetlovodne tehnologije.

➤ **Točka 1.11. Prijedloga odluke – članak 4.1. stavak 21.**

Predlažemo:

- (i) da rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika ostane kako je u važećem tekstu standardne ponude tj. 15 radnih dana;

- (ii) brisanje riječi „ONT“ iz posljednje rečenice prijedloga izmijenjenog stavka 21. u članku 4.1., tako da predmetna rečenica glasi:

*„Najkasnije 3 dana prije datuma realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa HT će dostaviti Operatoru korisniku djelatelj“.*

### **Obrazloženje**

HT se protivi skraćanju rokova za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika. Podsjećamo, HAKOM je već jednom skratio rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika s 30 dana na 15 radnih dana prije manje od dvije godine, svojom odlukom od dana 15. prosinca 2011. godine<sup>1</sup>, a sada predlaže još jedno dodatno skraćanje roka na način da je HT obavezan uslugu za novog krajnjeg korisnika realizirati u roku od 10 radnih dana. Uzimajući u obzir cjelokupnu problematiku zakašnjenja u vezi realizacije veleprodajnih usluga na tržištu, HT-u nije jasno koja je logika konkretnog prijedloga skraćanja rokova. Ovo posebno iz razloga što bi HAKOM-u trebalo biti u interesu da operator, a time onda i krajnji korisnik uslugu dobije na vrijeme, a ne da propisuje rokove koji su sve kraći i kraći čime se samo dodatno uvodi nered.

Vezano za rok za realizaciju BSA usluge, u pojedinim državama gdje su određeni rokovi za realizaciju usluge na razini onih trenutno definiranih u Hrvatskoj (Luksemburg – rok od 15 radnih dana za novog krajnjeg korisnika ili Portugal – 12 radnih dana za novog krajnjeg korisnika), operatori su obavezni dostavljati planove o broju zahtjeva za BSA uslugu koje će podnijeti i istih se pridržavati te je ujedno propisana tolerancija u pravovremenoj realizaciji BSA usluge, odnosno dozvoljeno odstupanje u pravovremenoj realizaciji svih zaprimljenih veleprodajnih zahtjeva iznosi 5%.

HAKOM sada pak predlaže dodatno skraćivanje roka za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika na svega 10 radnih dana, u situaciji gdje postojeći regulatorni okvir ne predviđa tolerancije te u situaciji gdje se Operator korisnik *de facto* nije obavezan pridržavati kvote već njezino premašivanje jedino HT-u daje dulji rok za realizaciju usluge.

Obrazloženje HAKOM-a iz kojeg proizlazi da je analizom mjerodavnog tržišta HT-u *uveo kvote za realizaciju novih zahtjeva što HT-u omogućuje bolje planiranje potrebnih resursa* ne može biti razlog za skraćivanje roka za realizaciju neke usluge. Naime, upravo uvođenje kvota HT-u može pomoći da učinkovito planira već izrazito opterećene resurse u okvirima postojećih rokova. Dodatno skraćivanje rokova ukida prednosti uvedenih kvota, budući da HT biva prisiljen iste količine zahtjeva za nove krajnje korisnike realizirati u znatno kraćem roku (čak 30%) nego što je to bilo dosada. S druge strane, budući da je za premašivanje kvota predviđen dodatni rok od 5 radnih dana, predmetni prijedlog HAKOM-a zapravo znači povratak na situaciju prije uvođenja kvota, budući da će HT biti obavezan u roku od maksimalno 15 radnih dana realizirati sve pristigle zahtjeve za nove krajnje korisnike, neovisno o njihovom broju i neovisno o tome radi li se možda o višestrukome premašivanju dnevnog prosjeka za tog konkretnog Operatora korisnika.

Smatramo da bi bilo kakvo dodatno skraćivanje rokova od strane HAKOM-a nužno moralo uzeti u obzir radnje potrebne za realizaciju usluge Operatoru korisniku i predviđeni rok temeljiti upravo na razumnom vremenu za obavljanje nužnih radnji. U protivnom, određivanje rokova bez konkretnog obrazloženja pokazuje se kao neutemeljeno i paušalno. Ujedno, skraćivanje rokova bi nužno moralo biti popraćeno uvođenjem tolerancije te razmatranjem mogućnosti za uvođenjem obaveze Operatora korisnika da dostavljaju obvezujuće planove, budući da bi jedino takav model omogućio HT-u učinkovito planiranje resursa i zaštitu od onih kašnjenja koja se nužno dešavaju u situaciji izrazito velikih količina zaprimljenih zahtjeva.

<sup>1</sup> Klasa: UP/I-344-01/11-09/09, ur.broj: 376-11/IF-11-30.

Osim toga, odredbu o kvotama HAKOM je donio s obzirom na rokove koji su bili na snazi u vrijeme donošenje analize mjerodavnog tržišta, pa ako HAKOM smatra da treba skratiti rokove, tada držimo da bi trebalo donijeti i novu odredbu o kvotama s obzirom na skraćene rokove.

Dodatno ističemo da, osim što je predmetnom analizom tržišta HAKOM uveo kvote kao zamjenu za obvezu dostave planova, istovremeno je i povećao iznose penala u slučaju zakašnjenja koje je HT obavezan plaćati operatoru korisniku.

Sve navedeno upućuje na to kako nema osnove za prijedlog kojim se skraćuje rok za realizaciju usluge novom krajnjem korisniku.

Vezano za prijedlog uklanjanja obveze da HT Operatoru korisniku dostavlja ONT, ističemo da je za donošenje i instalaciju ONT-a kod krajnjeg korisnika odgovoran HT zbog toga što je u ONT na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno upisati lozinku koju je dostupna samo djelatniku HT-a. Stoga se ONT ne može unaprijed isporučiti Operatoru korisniku, odnosno takav ONT Operator korisnik ne bi bio u mogućnosti sam aktivirati. Nakon instalacije i aktivacije ONT-a od strane HT-a, usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa postaje aktivna.

➤ **Točka 1.15. Prijedloga Odluke – članak 4.2. novi stavak**

Predlažemo da se u članak 4.2. ne dodaje predloženi novi stavak.

**Obrazloženje**

HT-ovi tehničari već označavaju novu paricu u ormariću primarnog izvoda i ujedno su Operatorima korisnicima putem *web-a* stavljeni na raspolaganje kontakti voditelja terenskih timova. Slijedom toga, ne vidimo potrebe za uvođenjem novih funkcionalnosti B2B servisa i IT razvojem na strani HT-a i Operatora korisnika koji je nužan preduvjet za isto, kada već sada Operator korisnik ima mogućnost kroz oznake na terenu i kontakte s voditeljem terenskog tima riješiti sve poteškoće do kojih može doći vezano za pronalazak tražene parice.

➤ **Točka 1.16. Prijedloga odluke**

Pored predloženih razloga odbijanja zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, predlažemo dodati i sljedeće razloge:

- a) *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:

- 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;
- 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 važenja, treba predstavljati razlog odbijanja zahtjeva za veleprodajnu uslugu. Naime, kako bi se spriječilo gomilanje jedinstvenih izjava na strani novih operatora, poglavito u odnosu na krajnje korisnike koji su pasivni i neće aktivno odustati od zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, smatramo nužnim definirati rok valjanosti jedinstvene izjave u trajanju od 45 dana od dana potpisa jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika. Kada bi uz zahtjev za aktivaciju veleprodajne usluge bila podnesena jedinstvena izjava krajnjeg korisnika u odnosu na koju je protekao rok od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, zahtjev za veleprodajnu uslugu bi trebao biti odbijen od strane HT-a.

- b) *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.

- c) *krajnji korisnik ne želi/odbija uključenje 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 uključenje veleprodajne usluge uz obrazloženje da je odustao od prelaska drugom operatoru.

- d) *krajnja točka odgovornosti HT-a 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).

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

Navedeno treba biti razlog odbijanja u situaciji kada se, kod provjere tehničke mogućnosti, neovisno o postojanju slobodnog porta za BSA uslugu, ustanovi da je na DSLAM-u premašen „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.

- f) *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, potrebno je odbiti zahtjev za veleprodajnu uslugu.

#### ➤ **Točka 1.19. Prijedloga odluke – članak 8.2.1.**

U slučajevima kada složeni zahtjev obuhvaća dvije usluge, primjena ugovornih kazni za kašnjenje u realizaciji trebala bi vrijediti samo za uslugu koja je tehnički zahtjevnija za realizirati. Također, s obzirom da usluga najma korisničke linije (WLR) mora čekati na realizaciju BSA usluge jer se obje moraju realizirati isti dan, nije primjereno dvostruko penaliziranje.

U takvim slučajevima, kada veleprodajni zahtjev obuhvaća dvije 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. Ovo iz razloga što do kašnjenja u realizaciji druge veleprodajne usluge nije došlo zbog razloga koji bi bio vezan za predmetnu veleprodajnu uslugu.

➤ **Točka 1.24. Prijedloga odluke – članak 8.5.1., brisanje stavka 4.**

HT smatra da se stavak 4. članka 8.5.1. ne smije brisati jer su njime definirani potrebni podaci koje Operator korisnik dostavlja u zahtjevu za otklon smetnje. Iz stavka se može brisati jedino „adresa operatora korisnika“.

➤ **Točka 1.26. i 1.28. Prijedloga odluke – članak 8.5.1., dopuna stavka 9. i stavka 10.**

**a) Vezano za prijedlog HAKOM-a u okviru kojeg Operatori korisnici imaju pravo zatražiti otklon kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati:**

HT se ne slaže s prijedlogom HAKOM-a kojim se omogućuje Operatoru korisniku kraće vrijeme za otklon kvara/smetnje i to iz sljedećih razloga:

- (i) zbog velikog porasta količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji;
- (ii) zbog toga što objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati.

- (i) Porast količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji u posljednjih nekoliko godina

Posljednjih godina prisutan je trend značajnog povećavanja broja prijavljenih smetnji u pružanju veleprodajnih i maloprodajnih usluga HT-a koje se realiziraju putem bakrene mreže.

Od 2011. godine bilježi se izrazit porast broja smetnji u mreži HT-a, što je posljedica preopterećenosti bakrene mreže HT-a uslijed značajnog porasta zahtjeva operatora korisnika za pružanjem širokopojasnih usluga i s druge strane, zahtjeva za realizacijom vlastitih maloprodajnih usluga.

Nadalje, ističemo kako je porast broja smetnji prisutan i u odnosu na maloprodajne korisnike HT-a, te su svi krajnji korisnici kojima se usluge pružaju putem HT-ove mreže povremeno pogođeni smetnjama u korištenju svojih usluga zbog objektivnih tehničkih ograničenja HT-ove pristupne mreže.

- (ii) Objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati

S obzirom na okolnosti navedene u prethodnom dijelu komentara, HT ne bi bio u mogućnosti udovoljiti zahtjevu Operatora korisnika za otklon kvara/smetnji u rokovima koji su kraći od 48 sati. Čak i da se uvede naknada za uslugu otklona kvara/smetnji u kraćim rokovima ili da veći broji ljudi unutar HT-a obavlja taj posao, HT isto ne bi bio u mogućnosti podržati.

Za slučaj da HAKOM inzistira na uvođenju ove mogućnosti za Operatore korisnike isto bi nužno dovelo do povećanja troškova u procesu otklona smetnji/kvarova uslijed angažiranja većeg broja ljudi da radi na navedenim poslovima, no radi velike količine zahtjeva za otklon kvara/smetnji te ionako kratkog roka od 48 sati, isto ne bi bilo garancija da će kvar/smetnja biti uklonjena u kraćim, od operatora korisnika željenim rokovima.

**b) Vezano za prijedlog HAKOM-a kojim se propisuje novi proces za otklon kvara/smetnji**

U nekoliko navrata HT je HAKOM-u skretao pozornost na to da se Operatori korisnici rijetko pridržavaju svoje obveze o prethodnoj provjeri kvara/smetnje u području svoje odgovornosti te da im je isplativije prijaviti kvar HT-u i za to platiti naknadu za neosnovanu prijavu kvara iz Standardne ponude za BSA. Naime, 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, 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 HT stvarno ima u svojoj mreži pa se resursi koji bi mogli biti utrošeni na aktivaciju usluge ili otklone smetnji koje jesu u području odgovornosti HT-a, iscrpljuju neopravdano kroz ovaj proces.

Uzimajući u obzir takvo postupanje operatora, smatramo kako bi novi proces iz Prijedloga odluke koji predlaže HAKOM kao i dodatno sniženje naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara kako je predloženo u tekućoj javnoj raspravi vezano za cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, dodatno mogla motivirati operatore na takvo postupanje te držimo kako bi to trebalo pod svaku cijenu izbjeći.

Stoga, smatramo kako se u slučaju da se nakon B2B potvrde od strane HT-a o otklonjenom kvaru/smetnji te, ukoliko takav bude i tekst konačne odluke HAKOM-a, čekanja na očitovanje Operatora korisnika od 24 sata, HT mora zaštititi za slučaj kada Operator korisnik unutar tog roka potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti T-Coma“, od nepotrebnih troškova i generiranja nepotrebnih zadataka.

Stoga, kako bi se to spriječilo, HT predlaže definirati kako će u tom slučaju Operator korisnik biti obvezan platiti dvostruki iznos naknade za neosnovanu prijavu kvara.

#### **c) Definiranje kašnjenja za koja HT ne odgovara i načina obavještanja Operatora korisnika o istome**

HT smatra kako, osim kašnjenja uzrokovanog od strane Operatora korisnike te od strane krajnjeg korisnika, kao kašnjenje za koje ne odgovara HT treba definirati i kašnjenja uzrokovanih od strane trećih osoba (npr. od strane tijela lokalne uprave).

Dodatno, smatramo da obavještanje o navedenim razlozima putem poziva na broj korisničke službe Operatora korisnike nije adekvatno niti učinkovito. Stoga predlažemo da HT o navedenome obavještava Operatora korisnike porukom upućenom kroz B2B servis.

#### **d) Vezano uz propust HAKOM-a da ispravno definira vrijeme za otklon kvara/smetnji**

Ovim putem ponavljamo prijedlog da se vrijeme za otklon kvara/smetnje odredi od ponedjeljka u 07:00 sati do petka u 19:00 sati, budući da HT nema podršku tehničke službe Operatora korisnika koji ne rade subotom.

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 zaprime 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 BSA.

#### **e) Obveza operatora da odgovori unutar roka od 24 sata**

Smatramo da bi proces otklona smetnje trebao završiti dostavom odgovora HT-a da je smetnja otklonjena. Naime, sama povratna informacija od strane Operatora korisnika da smetnja nije otklonjena, ne može biti dovoljna za uvođenje presumpcije da vrijeme otklona smetnje nije prestalo. Navedeno otvara mogućnost Operatorima korisnicima da vraćanjem informacije HT-u o još uvijek postojećoj smetnji, čime se automatski presumira da smetnja nije otklonjena, potenciraju tumačenje da se HT nalazi u kašnjenju s otklonom smetnje, te posljedično, da je za predmetno kašnjenje obvezan snositi naknade za kašnjenje (iako je smetnja možda zaista otklonjena, neovisno o informaciji Operatora korisnika koja je dostavljena HT-u).

Dakle, prijedlog da se smetnja neće smatrati otklonjenom ukoliko Operator korisnik povratno javi HT-u da smetnja nije otklonjena smatramo neutemeljenim, budući da isti:

- polazi od pretpostavke da će povratna informacija od strane Operatora korisnika uvijek biti točna, odnosno da smetnja zaista neće biti otklonjena;
- ne predviđa bilo kakvu obvezu na strani Operatora korisnika da dokaže da smetnja zaista nije otklonjena,
- ne definira što će se dogoditi u situaciji ako se nakon povratne informacije od strane Operatora korisnika da smetnja nije otklonjena, na strani HT-a utvrdi da je smetnja zaista otklonjena u propisanom roku.

Ukoliko HAKOM smatra nužnim predvidjeti povratnu informaciju od strane Operatora korisnika u procesu otklona smetnje, isto kao što HAKOM predviđa HT-u obvezu Operatoru korisniku dostaviti dokaze o aktivnostima koje je HT poduzeo radi otklona smetnje, tako bi i Operator korisnik trebao moći dostaviti HT-u informaciju da smetnja još uvijek nije otklonjena isključivo uz određeni dokaz takve činjenice.

Dodatno, u slučaju da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti T-Coma“, Operator korisnik bi morao biti dužan platiti dvostruki iznos naknade za neosnovanu prijavu kvara sukladno cjeniku iz Standardne ponude za BSA.

U protivnom, otvara se prostor za zlouporabe, budući da bi Operatori korisnici imali mogućnost neosnovano tvrditi da smetnja nije otklonjena te time uzrokovati dodatni rad na strani HT-a, iako se posljedično utvrdi da je smetnja bila otklonjena nakon prvotne informacije od strane HT-a.

Također, ukoliko HAKOM smatra nužnim predvidjeti povratnu informaciju od strane Operatora korisnika u procesu otklona smetnje, HT smatra bitnim za utvrditi u Standardnoj ponudi za BSA kako je Operator korisnik obvezan u roku od 24 sata dostaviti bilo kakvo povratno očitovanje (kvar/smetnja otklonjena ili kvar/smetnja nije otklonjena). U slučaju da se Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a uopće ne pošalje povratnu informaciju, smatrat će se da je kvar/smetnja otklonjena te će u tom slučaju HT putem B2B servisa poslati potvrdu da je kvar/smetnja zatvorena.

#### ➤ **Točka 1.30. Prijedloga odluke – članak 12.**

Predlažemo da se kroz cijeli članak 12. Standardne ponude za BSA definira da će HT i Operator korisnik osigurati da krajnji korisnik na datum uključanja ne bude bez usluge dulje od 3 sata, osim u slučajevima migracije s usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge Operatora korisnika (dalje u tekstu: *naked* BSA) radi uključanja u HT-ovu mrežu na WLR+CPS uslugu sa ili bez prijenosa broja kada se dodatno traži aktivacija i veleprodajnog širokopojsnog pristupa (članak 12.2. Standardne ponude za BSA). U navedenim slučajevima korisnik ne smije biti bez govorne usluge dulje od 3 sata, a bez usluge širokopojsnog pristupa dulje od 6 sati.

#### **Obrazloženje**

HT se samo djelomično slaže s navedenom izmjenom u Prijedlogu odluke s obzirom da Prijedlog odluke nije moguće provesti u praksi u slučajevima migracije sa *naked* BSA radi uključanja u HT-ovu mrežu na WLR+CPS sa ili bez prijenosa broja kada se dodatno traži aktivacija i veleprodajnog širokopojsnog pristupa.



Vrijeme maksimalnog prekida usluge od 3 sata propisano je Pravilnikom o prenosivosti broja (NN 100/2012) kao vremenski okvir u slučajevima kada primatelj broja uključuje korisnika te se odnosi prvenstveno na javno dostupnu telefonsku uslugu, slijedom čega vremenski okvir iz Pravilnika o prenosivosti broja nije primjenjiv za sve slučajeve migracije između svih veleprodajnih usluga.

U slučaju migracije s *naked* BSA na WLR+CPS sa aktivacijom BSA usluge sa ili bez prijenosa broja slažemo se da korisnik ne smije biti bez govorne usluge dulje od 3 sata. Međutim, nije realno za očekivati da se u isti rok od 3 sata nameće i obveza aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa s obzirom da se tu radi o nizu aktivnosti koje je potrebno izvršiti.

Slijedom navedenog, smatramo kako aktivacija veleprodajnog širokopojasnog pristupa treba biti omogućena u dodatnom roku od 3 sata. HT će, naravno, postaviti svoje procese migracije na način da prekid usluge bude što kraći, ali smatramo da je potrebno tolerirati uključenje BSA usluge, pri čemu aktivacija BSA usluge treba biti u konačnom roku od ukupno 6 sati s obzirom da se radi o zahtjevnijim migracijama između veleprodajnih usluga unutar kojih je potrebno uskladiti i sinkronizirati više aktivnosti:

- (i) uključenje broja u HT-ovu mrežu s isključenjem *naked* BSA (sa ili bez prijenosa broja) što uključuje niz ručnih, automatskih i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava,
- (ii) aktivacija WLR+CPS usluge što uključuje WLR aktivaciju u sustavima za naplatu i CPS konfiguraciju na centrali uz niz automatskih (ručnih) i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava,
- (iii) aktivaciju BSA usluge što uključuje DSLAM konfiguraciju i niz automatskih (ručnih) i sistemskih procesnih zadataka unutar IT sustava.

Složeni procesi migracije koji uključuju realizaciju više različitih veleprodajnih usluga (npr. BSA; WLR; CPS, NP), uključujući i realizaciju uključanja krajnjeg korisnika u HT-ovu mrežu, podliježu različitom broju procesnih zadataka budući da svaka aktivacija pojedinačne usluge unutar složenog zahtjeva ima svoj zasebni proces jer se radi o različitim grupama usluga.

Slijedom svega navedenog, smatramo da se u roku od 3 sata korisniku treba omogućiti govorna usluga (prijenos broja ili uključenje u HT-ovu mrežu s WLR i CPS aktivacijom). HT će u vremenskom okviru od 3 sata poduzeti aktivnosti da se sve usluge iz složenog zahtjeva realiziraju u navedenom roku, no potrebno je zbog složenosti procesa predvidjeti da se usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa realizira, ukoliko nije realizirana u roku od 3 sata, u dodatnom vremenu od daljnjih 3 sata.

#### ➤ **Točka 4. Prijedloga odluke**

Točkom 4. Prijedloga odluke je definirano da se osim implementacije svih parametara sa skeniranih obrazaca zahtjeva na B2B servise, moraju omogućiti i dodatne izmjene procesa, kao što su uvođenje storniranja zahtjeva za veleprodajni širokopojasni pristup, omogućavanje uvida u stanje portova na DSLAM-u/OLT-u za potrebe otklona smetnje, dostava parametara parice/linije, konfiguracije porta na DSLAM-u/OLT-u (informacije o propuštenim PVC kanalima, stanje porta i sl.), vidljive MAC adrese, pozicija parice. Uzimajući u obzir i promjene vezane za ostale standardne ponude koje je potrebno implementirati u IT sustave, HT nije u mogućnosti implementirati sve izmjene iz ovog prijedlogu u navedenim rokovima. Dodatne izmjene procesa, uz sve do sada poznate zahtjeve, je moguće implementirati najranije do kraja lipnja 2014. godine.

## II. Dodatni prijedlozi HT-a

### ➤ DELT/SELT mjerenja na zahtjev operatora izvan standardne procedure u rokovima od 3h

Sukladno Standardnoj ponudi za BSA, članak 8.5. točka 7. HT je obavezan „...na zahtjev Operatora korisnika, a prije nego isti formalno podnese zahtjev za otklon kvara, izvršiti SELT (DELT) mjerenja, bez naknade, i u roku od 3 sata dostaviti Operatoru korisniku rezultate izvršenog mjerenja.“ te HT predlaže brisanje ove odredbe iz Standardne ponude za BSA.

#### Komentar:

Poticaj za uvođenje navedene obveze u Standardnu ponudu za BSA bio je smanjiti broj neosnovanih prijava kvarova od strane Operatora korisnika, jer bi Operator korisnik prije nego podnese zahtjev za prijavu kvara imao mogućnost od HT-a dobiti sve relevantne informacije o kvaru. Pokazalo se međutim, u posljednje dvije godine od kada je navedena obveza sastavni dio Standardne ponude za BSA, kako se obvezom HT-a da izvrši SELT (DELT) mjerenja prije nego Operator korisnik podnese formalni zahtjev za otklon kvara, uopće ne smanjuje broj nepotrebnih prijava kvarova tj. ne postiže se svrha radi koje je ova obveza postala sastavni dio Standardne ponude za BSA.

Važno je istaknuti kako HT ima udaljeni pristup HT-ovom DSLAM-u, međutim nema pristup CP opremi Operatora korisnika koja se nalazi kod njegovog krajnjeg korisnika. Iz tog razloga HT niti ne može napraviti nikakva posebna mjerenja udaljenim putem, a koje ne bi mogao napraviti i sam Operator korisnik iz svog nadzornog centra. Naime, preduvjet za pružanje BSA usluge krajnjem korisniku je uvođenje odgovarajućih sustava podrške na strani operatora korisnika koji među ostalim imaju mogućnost „udaljenog nadzora“. Operatori korisnici stoga, moraju imati mogućnost „udaljenog nadzora“ iz svog nadzornog centra, pa kada dođe do smetnje/kvara i operator korisnik ne može obaviti predmetna mjerenja iz svog nadzornog centra, to isto ne neće moći učiniti niti HT. Upravo je to i razlog zašto operatori korisnici uopće ne koriste ovu mogućnost te je tako u dvogodišnjem razdoblju od kad je obveza uvedena bilo sveukupno dva zahtjeva operatora korisnika da se izvrše SELT (DELT) mjerenja.

S obzirom da se pokazalo kako nema potrebe za ovom obvezom niti je postignuta svrha radi koje je ona uvedena istu je potrebno izbrisati kao obvezu iz Standardne ponude za BSA.

### ➤ Uvođenje tolerancije u obradi veleprodajnih zahtjeva

HT predlaže tekst Standardne ponude za BSA dopuniti sljedećom rečenicom:

*„HT je obavezan 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 obavezan 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 širokopojsnog 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 iznijeli smo u komentarima HT-a u javnom pozivu HAKOM-a za dostavom prijedloga izmjena Standardne ponude za BSA koji je trajao u razdoblju od 4. do 24. rujna 2013. godine.

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.

Pritom je važno istaknuti da HT u odnosu na svoje maloprodajne krajnje korisnika ima propisanu toleranciju u realizaciji maloprodajnih usluga (obveza realizirati 95% priključaka u roku od 30 dana te 99% priključaka u roku od 60 dana<sup>2</sup>) dok je na veleprodajnih razini, kao što je navedeno, HT u obvezi 100% zaprimljenih zahtjeva za realizaciju veleprodajnih usluga realizirati u propisanim rokovima. Navedeno se ukazuje i kao protivno regulatornoj obvezi nediskriminacije koja je HT-u određena na mjerodavnom tržištu, budući da se HT-u nameće obveza da Operatorima korisnicima pruža veću razinu usluge nego što je HT obvezan učiniti na maloprodajnoj razini.

#### ➤ **Sniženje iznosa naknada za kašnjenje u realizaciji usluge i otklonu kvara**

HT predlaže da se iznosi naknada za kašnjenje u Standardnoj ponudi za BSA odrede na način da odgovaraju prirodi ovih naknada, odnosno na način da odražavaju stvarnu štetu koju Operator korisnik možebitno trpi zbog zakašnjenja.

ZEK u članku 61. stavku 3. taksativno propisuje što sve HAKOM može naložiti operatoru sa značajnom tržišnom snagom, u okviru određivanja regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. Naknada za zakašnjenje predstavlja mjeru koja nije izričito predviđena člankom 61. stavkom 3. ZEK-a pa je upitno da li njezino određivanje predstavlja postupanje HAKOM-a unutar granica nadležnosti, sukladno odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 1. ZEK-a.

Sve da se naknada za zakašnjenje može podvesti pod „dodatne uvjete“ koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti u smislu članka 61. stavka 3. ZEK-a, HT skreće pozornost na obvezu postupanja HAKOM-a sukladno članku 56. stavku 3. i članku 5. ZEK-a. Naime, HAKOM je sukladno navedenim člancima ZEK-a dužan pri obavljanju regulatornih poslova poduzimati mjere primjenjujući načelo objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. Iznosi naknada za zakašnjenje kako su oni predviđeni Standardnom ponudom za BSA zasigurno nisu razmjerni niti opravdani.

Iz niže priložene tablice daje se zaključiti kako u Standardnoj ponudi za BSA predviđena visina naknade za zakašnjenje u realizaciji ove usluge nije razmjerna niti opravdana, budući da je šteta koju operator korisnik trpi u slučaju zakašnjenja drastično manja od naknade koju mu je HT obvezan isplatiti.

<sup>2</sup> Članak 8. Pravilnika o univerzalnim uslugama, NN 146/12

Veleprodajna usluga	Veleprodajna cijena HT-a	Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – prvih 10 dana 50 kn po danu	Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – od 11. dana 75 kn po danu	Prosječan mjesečni prihod operatora u RH od maloprodajne usluge koju pruža, po korisniku u 2011.g.*	Prosječan prihod operatora od korisnika usluga po danu	Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu za prvih 10 dana zakašnjenja	Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu od 11. dana zakašnjenja	Razlika između prosječnog mjesečnog prihoda operatora od maloprodajne usluge i ugovorne kazne u slučaju mjesec dana zakašnjenja u ispunjenju po korisniku
Usluga veleprodajnog širokopoljasnog pristupa Internetu	59,70** kn	50,00 kn	75,00 kn	141 kn (uključuje prihod od usluge širokopoljasnog pristupa Internetu)	4,70 kn	45,30 kn	70,30 kn	1.718,00 kn

\*Podaci iz *Analysis Mason Country Report Croatia, October 2012*, izvješća o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u Hrvatskoj konzultantske kuće Analysis Mason. Uzet je u obzir prihod operatora od onih maloprodajnih usluga koje se pružaju temeljem konkretne veleprodajne usluge HT-a.

\*\*S obzirom na različite cijene usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa Internetu, ovisno o brzini i paketu prometa koji ugovori operator, prikazana cijena od 59,70 kn predstavlja ponderiranu prosječnu cijenu usluge veleprodajnog širokopoljasnog pristupa koju HT pruža svim operatorima elektroničkih komunikacija, izračunata temeljem podataka za mjesec prosinac 2012. godine.

Nesrazmjernost se na isti način očituje i kod naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova, gdje Operator korisnik ima potencijalni rizik razmjernog umanjenja mjesečne naknade krajnjem korisniku, po osnovi nemogućnosti korištenja usluge kroz određeno vrijeme. Prema tome, operator će na maloprodajnoj razini trpjeti određenu štetu u vidu gubitka prihoda, dok će na veleprodajnoj razini ostvarivati ugovornu kaznu koja po svojem iznosu drastično i višestruko prelazi iznos stvarne štete koju operator korisnik trpi.

Isto tako, a vezano za naknade za kašnjenje u otklanjanju kvarova, ističemo da zbog čestih vremenskih nepogoda (grmljavina, pijavica, poplave i sl.) koje zahvaćaju pojedine gradove, županije a ponekad i čitave regije te time veliki broj maloprodajnih i veleprodajnih korisnika HT-a, HT u pojedinim slučajevima zbog više sile nije u mogućnosti otkloniti kvarove u definiranim rokovima. Ujedno, s obzirom na kompleksnost elektroničke komunikacijske mreže i opreme, neizbježne su situacije u kojima kvar ili smetnja, sukladno prihvaćenim tehničkim standardima i pravilima struke, nije moguće otkloniti u propisanim rokovima niti uz najveće napore. U takvim slučajevima HT nužno mora biti oslobođen obveze snošenja naknada za kašnjenje u otklonu kvara, budući da je do kašnjenja došlo bez krivnje HT-a, odnosno zbog okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, spriječiti niti otkloniti.