

**Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.  
na prijedlog odluke HAKOM-a o određivanju naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d.  
za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji**

-prosinac 2013.g.-

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 12. studenog 2013.g. u vezi s prijedlogom odluke HAKOM-a kojom se mijenjaju naknade unutar Standardne ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), u nastavku iznosimo komentare Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT).

**1. Sniženje iznosa jednokratnih naknada za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji**

HAKOM predlaže izmjenu jednokratnih naknada za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s obrazloženjem da se iste temelje na vremenu provedbe aktivnosti koje je potrebno odraditi u mreži HT-a te na jediničnom trošku djelatnika HT-a po satu na tim aktivnostima pri čemu HAKOM nije uzimao u obzir vrijeme potrebno za provođenje aktivnosti u centru u izračun jednokratnih naknada s obzirom da se navedena aktivnost treba odrađivati automatizirano u IT sustavima, bez angažiranja ljudskog rada.

**Komentar:**

HT pozdravlja odluku HAKOM-a da se naknade za aktivaciju petlje ili potpetlje određuju na osnovu postojeće i nove parice, ali se ne slaže s predloženim iznosima jednokratnih naknada jer isti ne osiguravaju nadoknadu troška koji HT-u nastaje prilikom pružanja navedenih usluga.

Prije svega, smatramo da je prilikom definiranja jednokratnih naknada HAKOM podcijenio vrijeme koje je potrebno za obavljanje određenih aktivnosti, radi čega su posljedično i troškovi a time i cijene predmetnih usluga niže nego što bi trebale biti. Da je tome tako dokazuju podaci koje je HT poslao HAKOM-u mailom dana 10. prosinca 2013. g. o vremenima potrebnim za obavljanje aktivnosti na MFG-u i SMC-u za 2012. godinu, a koji podaci predstavljaju rezultat opsežnih i preciznih mjerenja provedenih od strane HT-a tijekom 2012.g. (između ostalog i za potrebe računovodstvenog razdvajanja).

Ističemo kako HAKOM-ove procjene trajanja aktivnosti nisu realne te pozivamo HAKOM u izračunima primijeniti stvarne podatke o trajanjima, utvrđene mjerenjima na terenu, a koje je HT dostavio HAKOM-u e-mailom 10. prosinca 2013. g.

U svrhu kvalitetnijeg shvaćanja aktivnosti koje su uključene u trošak jednokratnih naknada, navodimo i sljedeća pojašnjenja:

Kao sastavni dio aktivacije i deaktivacije svake od usluga iz tablice je i **vožnja** radnika do same lokacije na kojoj je potrebno izvršiti određenu aktivnost. U mjerenjima je za izračun prosječnog vremena potrebnog do lokacije korišten Telargo sustav za mjerenje vremena te proizlazi kako ono prosječno iznosi 18 minuta.

S obzirom na dobiveni podatak od svega 18 minuta vožnje prosječno do lokacije na kojoj je potrebno obaviti određenu aktivnost, smatramo da nije osnovan komentar HAKOM-a iznesen na sastanku od 2. prosinca 2013.g. kako je trošak koji otpada na vožnju prevelik (zbog manjeg broja radnika koji rade na predmetnim poslovima).

Što se tiče jednokratne naknade za aktivaciju potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji preko **alternativne parice**, smatramo bitnim za napomenuti kako se kod aktivacije usluge putem alternativne parice radi o aktivnostima koje su iste kao i kod nove parice. Jedina je razlika između aktivacije usluge kod izdvajanja nove parice i kod izdvajanja alternativne parice u tome što kod izdvajanja nove parice HT tehničar izlazi na teren uvijek 2 puta (prvi puta prilikom provjere tehničke mogućnosti a drugi puta uslijed rada na MDF-u) dok kod alternativne parice ponekad izlazi na teren jednom (bez provjere tehničke mogućnosti) a ponekad dva puta ovisno o konfiguraciji mreže. U svakom slučaju, jednokratna naknada za aktivaciju ULL usluge putem alternativne parice ne može nikako biti na razini kao kad se radi o aktivaciji ULL usluge preko postojeće parice. Slijedom navedenog, HT predlaže novu cijenu za aktivaciju potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji preko alternativne parice, s time da predloženi iznos uključuje odlazak na teren samo jednom (bez provjere tehničke mogućnosti).

Nadalje, HT smatra da **pretpostavka HAKOM-a kako su svi zadaci u sklopu SMC-a automatizirani nije ispravna**. Premda je točno da je velika količina zadataka automatizirana, činjenica da je neki zadatak automatiziran ne znači kako kod radnika SMC grupe nema angažmana. Ukoliko automatika zakaže, tada uskače SMC grupa koji onda odrađuje zadatak. Dapače, postoje određene aktivnosti koje automatika nikako ne može riješiti (npr. zbog razloga koji nisu pod kontrolom HT-a), te je u takvim slučajevima ručni rad neizostavan. Niže iznosimo i dva primjera koja isto dokazuju:

Primjer 1: U procesu provjere tehničke mogućnosti neophodno je povezati slobodne kapacitete iz korisničkog zahtjeva s predmetnom adresom što se obavlja u sustavima podrške i to za svaki zahtjev za izdvajanjem lokalne petlje za novog korisnika. Sustavi uspoređuju podatke iz tehničkih baza HT-a u kojima su registrirani svi kapaciteti, s podacima koji su vezani za lokaciju predmetnog zahtjeva. S obzirom da zemljišne knjige/katastarske podloge često nisu sređene događa se da jedan dio zahtjeva sustavi jednostavno ne mogu procesuirati te se isti moraju ručno obrađivati. Navedeno HT obavlja u nadzornom centru pri čemu HT nema nikakav utjecaj na sređivanje spomenutog stanja jer je isto u domeni odgovornih službi u RH.

Primjer 2: Za slučajeve kada se postojeći HT broadband korisnik nalazi na Siemens DSLAM-u i traži prelazak operatoru korisniku s BSA/NBSA uslugom, a na predmetnoj lokaciji nema drugih raspoloživih portova izuzev Ericsson/Huawei portova na kojima već rade HT maloprodajni korisnici, uspostavljena je ručna procedura po kojoj se obavlja izmjena porta za ovakve korisnike kroz tehnički proces dok se realizacija BSA/NBSA usluge obavlja paralelno po postojećim procesima kao i do sada. Navedeno znači sljedeće ručne aktivnosti:

- Svi zahtjevi ovog tipa spuštaju se na ručnu odradu u nadzorni centar;
- Tehničari nadzornog centra pripremaju izmjenu porta ažuriranjem sustava te kreiraju predmetni tehnički proces;
- Tehničari terenskih grupa pripremaju izmjenu/ožičenje porta i traže podršku u nadzornom centru kako bi zajednički obavili predmetnu izmjenu;
- Istovremeno/paralelno obavljaju se sve neophodne aktivnosti za realizaciju predmetnog zahtjeva uz promjenu portova kako ne bi dolazilo do većeg prekida usluge.

Zaključno, s obzirom da su mjerenja u HT-u odrađena na reprezentativnom uzorku, HT ovim putem predlaže da HAKOM usvoji dostavljena vremena od strane HT-a kao i predložene cijene.

Također, smatramo vrlo važnim da se prilikom definiranja iznosa jednokratnih naknada uzmu u obzir dodatne aktivnosti koje HT obavlja a koje po Prijedlogu HAKOM-a nisu uzete u obzir:

- Aktivacija potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji (postojeća parica) alternativna
- BSA aktivacija (novi korisnici) alternativna parica
- BSA aktivacija (postojeći korisnici) kada postoji zasebni port za govornu uslugu+ alternativna parica
- NBSA aktivacija na postojećoj parici (postojeći korisnik) alternativna parica
- Deaktivacija samostalnog PVC za IPTV/VOIP

Naime, HT-ova mjerenja pokazuju kako i gore navedene aktivnosti predstavljaju određeni trošak za HT te stoga molimo da se isto uzme u obzir i definiraju odgovarajuće naknade, kako bi se osiguralo poštivanje načela troškovne usmjerenosti te omogućilo HT-u nadoknaditi trošak koji nastaje pružanjem HT-ovih usluga. Također, u javnoj raspravi HAKOM-a održanoj u periodu od 30. listopada 2013. godine do 2. prosinca 2013. godine<sup>1</sup> jedan od prijedloga HAKOM-a bio je da HT prilikom svakog izdvajanja lokalne petlje dostavlja rezultate mjerenja operatorima korisnicima *kojima se dokazuje ispravnost parice, odnosno ispunjavanje opisanih glavnih parametara fizičkih karakteristika upredene metalne parice iz članka 4.1. Standardne ponude a čemu se HT protivio*. Skrećemo HAKOM-u pozornost da ukoliko HAKOM donese odluku o obvezi HT-a da prilikom svakog izdvajanja lokalne petlje obavlja i mjerenja te rezultate istih dostavlja operatoru korisniku, tada je potrebno razmotriti i jednokratnu naknadu za te aktivnosti.

I na kraju, usporedbu cijena jednokratnih naknada u zemljama EU HT dostavlja u tablici u prilogu ovih komentara. Iz navedene tablice vidljivo je kako bi cijena od 29 kuna koju predlaže HAKOM za uslugu aktivacije potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (postojeća parica) bila čak 3,24 puta niža od najniže cijene aktivacije usluge kod postojeće parice u EU s obzirom da ista iznosi 94,19 kuna. Također, jednokratna naknada koju HT predlaže za ovu uslugu i dalje bi činila jednu od najnižih cijena za uslugu aktivacije potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (postojeća parica), te bi ista bila daleko ispod EU prosjeka za tu uslugu s obzirom da isti iznosi 299,57 kn. U pogledu usluge aktivacije potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji (nova parica), kada bi HAKOM usvojio predloženi iznos od strane HT-a nižu cijenu imale bi jedino Litva (98,47 kn) i Poljska (258,66 kn) s time da prosječna cijena u zemljama EU za ovu uslugu iznosi 663,64 kn što je daleko viši iznos nego niže predloženi od strane HT-a.

#### **Prijedlog:**

Predlažemo iznose jednokratnih naknada kako slijedi:

---

<sup>1</sup> Javna rasprava o prijedlogu odluke kojom se mijenja Standardna ponuda Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (procesne izmjene)

	cijena bez PDV-a, (jednokratno)
Aktivacija potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji - postojeća parica	119,25
Aktivacija potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji - nova parica	284,89
Aktivacija potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji – alternativna parica	232,58
Aktivacija dijeljenog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji	119,25
Deaktivacija potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlje	96,75
Deaktivacija dijeljenog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji	96,75
Migracija s usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili potpetlji na uslugu najma korisničke linije	119,25

## 2. Nemogućnost naplate naknade od strane HT-a u slučaju kada operator korisnik povuče zahtjev

HAKOM predlaže u članku 13.1. Standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: Standardna ponuda za ULL) pod naslovom *Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i potpetlji* brisati tablicu navedenu u stavku 13.1.7. *Povlačenje zahtjeva* s obrazloženjem da se povlačenje zahtjeva unutar roka predviđenog člankom 6.3. *Povlačenje zahtjeva* podnosi putem B2B servisa te bi isto IT sustav trebao automatski odraditi.

### Komentar:

S navedenim prijedlogom HAKOM-a HT se može složiti samo u slučaju kada operator korisnik u roku od 3 radna dana povuče svoj zahtjev koji je prethodno podnio HT-u za izdvajanje lokalne petlje i prijenos broja (NP + ULL zahtjev). U prethodno navedenom slučaju nema dodatnog troška ljudskog rada sa strane HT-a budući da se povlačenje zahtjeva može odraditi kroz otkaz prijensa broja u CADB bazi nakon čega slijedi poruka prema IT sustavu HT-a koji zatim prosljeđuje B2B poruku prema operatoru korisniku o storniranju zahtjeva za ULL uslugom. Ipak skrećemo pozornost HAKOM-u, kako je i u tom procesu HT imao velike troškove za razvoj IT sustava podrške za čiju uporabu HT nikada nije niti jednom operatoru korisniku naplatio naknadu za razvoj i rad IT sustava, premda je na istu imao pravo sukladno članku 13.4. Standardne ponude za ULL<sup>2</sup>.

U odnosu na sve ostale mogućnosti (realizacija nove parice, realizacija alternativne parice i realizacija postojeće parice) povrh prethodno navedene, HT ne može prihvatiti ovaj prijedlog HAKOM-a s obzirom da se kod povlačenja zahtjeva, bilo ono automatizirano ili ne uvijek radi o svojevrsnoj provjeri u sustavima i ručnom radu radnika HT-a. Naime, svaki se zahtjev HT-a nakon provjere podataka mora ručno stornirati u nekoliko IT sustava, nakon čega se operatorima šalje B2B poruka o odrađenom storniranju.

Povrh navedenog, ovaj trošak je osobito izražen u situacijama kod kojih je potrebna zahtjevnija provjera tehničkih mogućnosti, konkretno, u slučaju kada operator korisnik traži novu paricu ili se usluga realizira putem alternativne parice kao i u slučaju potrebne izgradnje do 100/300 metara<sup>3</sup> pri čemu je potreban izlazak na teren za provjeru tehničke mogućnosti pa onda operator korisnik nakon što je HT tehničar

<sup>2</sup>Članak 13.4. Standardne ponude za ULL, Cijene IT sustava glasi: *Operator korisnik Standardne ponude plaća T-Comu odgovarajuće troškove za razvoj i rad IT sustava u obliku mjesečne naknade.*

<sup>3</sup> Standardna ponuda za ULL, članak 27.t.17.

izašao na teren zatraži povlačenje zahtjeva. U takvim slučajevima niti trenutno propisani iznos naveden u Standardnoj ponudi za ULL od 15,60 kuna ne pokriva trošak koji snosi HT. Znači, u svim navedenim slučajevima, unutar roka od 3 radna dana u okviru kojih HT provjerava mogućnost realizacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te unutar kojih je operator ovlašten povući zahtjev, HT često obavlja i izlazak na teren radi „provjere mogućnosti realizacije usluge“ sukladno članku 6.2. Standardne ponude za ULL te stoga prijedlog HAKOM-a da se briše odredba o naplati povlačenja zahtjeva s aspekta HT-a tim više nije opravdan.

Nadalje, operator korisnik može tražiti povlačenje zahtjeva u vremenskom periodu kada se obavlja administrativna provjera i provjera tehničke mogućnosti (prva radna 3 dana), međutim, HT ne može pristati na obavezu zaprimanja povlačenja zahtjeva za izdvajanjem parice u vremenu kada se provode aktivnosti izdvajanja.

#### **Prijedlog:**

HT predlaže da se u Standardnoj ponudi za ULL isključi obveza operatora korisnika da plaća naknadu za povlačenje zahtjeva u slučaju kada operator korisnik u roku od 3 radna dana povuče prethodno podneseni zahtjev za izdvajanje lokalne petlje i prijenos broja (NP+ULL zahtjev). U svim ostalim slučajevima operator korisnik i dalje ima obvezu plaćati naknadu sukladno članku 13.1.7. Standardne ponude za ULL.

### **3. Sniženje iznosa jednokratne naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara**

HAKOM predlaže sniženje naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara na način da ista umjesto dosadašnjih 400 HRK (bez PDV-a) iznosi 163 HRK (bez PDV-a).

#### **Komentar:**

U nekoliko navrata HT je HAKOM-u skretao pozornost na to da se operatori korisnici rijetko pridržavaju svoje obveze propisane Standardnom ponudom za ULL o prethodnoj provjeri kvara/smetnje u području svoje odgovornosti<sup>4</sup> te da im je isplativije prijaviti kvar HT-u i za to platiti naknadu iz članka 13.2.1. Standardne ponude za ULL (neosnovan zahtjev za popravak kvara).

U praksi se vrlo često dešava da operator korisnik zbog nedostatka financijskih sredstava jednostavno pošalje HT-u zahtjev za otklon kvara/smetnje bez da je prethodno provjerio je li ona 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 HRK a koja je niža nego što bi bio njegov trošak da je zaista pokrenuo proces provjere stanja u svojoj mreži. Stoga, svako dodatno sniženje naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara samo bi još dodatno poticalo operatore da ne ispunjavaju svoju obvezu provjere je li kvar/smetnja u njegovom području odgovornosti, već jednostavno pošalju zahtjev za otklon kvara/smetnje HT-u. Time se kod HT-a neopravdano akumulira veći broj zahtjeva za otklon

---

<sup>4</sup> U članku 24.1 Standardne ponude za ULL (*Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji*, podnaslov *Postupak*) navedeno je sljedeće: *Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnji T-Comu Operator korisnik Standardne ponude mora provjeriti da li kvar/smetnja ulazi u njegovo područje odgovornosti.*

kvara/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.

Ističemo kako glavni pokazatelji učinkovitosti (KPI) HT-a u odnosu na broj zaprimljenih smetnji u posljednjih godinu dana na kvartalnoj osnovi ukazuju na to da je u prosjeku 7700 zaprimljenih zahtjeva za otklon kvara/smetnji, a za njih 8% se naknadno ustanovi da su u području odgovornosti operatora korisnika<sup>5</sup>.

Uzimajući u obzir takvo postupanje operatora korisnika, smatramo kako bi naknada za neosnovan zahtjev za popravak kvara trebala ostati neizmijenjena.

**Prijedlog:**

HT smatra kako bi iznos naknade za neosnovan zahtjev za popravak kvara trebao ostati neizmijenjen, budući da je osim pokrivanja troškova koje HT ima kod neosnovane prijave kvara svrha ove naknade i stimulacija operatora korisnika da ispunji svoju obvezu provjere kvara/smetnje u svom području odgovornosti prije nego što pošalje zahtjev za otklon kvara/smetnje HT-u .

**4. Reguliranje iznosa mjesečne naknade koju bi plaćao operator korisnik u slučaju kada želi popravak kvara u roku kraćem od 48 sati**

HAKOM u članku 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Postupak* predlaže ugraditi sljedeću odredbu: „*Operator korisnik može ugovoriti sljedeća vremena otklona kvara/smetnji uz plaćanje pripadajućih naknada:*

<i>Vrijeme (h)</i>	<i>Naknada</i>
<i>10</i>	<i>10% mjesečne naknade za predmetnu uslugu</i>
<i>16</i>	<i>6% mjesečne naknade za predmetnu uslugu</i>
<i>24</i>	<i>3% mjesečne naknade za predmetnu uslugu</i>

*Operator korisnik kroz B2B servise zahtijeva bolja vremena otklona kvara/smetnji za svaku pojedinačnu paricu.*

*Sva bolja vremena otklona kvara/smetnji koja nisu definirana u ovoj Standardnoj ponudi predmet su komercijalnog dogovora između T-Coma i Operatora korisnika.“*

**Komentar:**

Sukladno već iznesenim komentarima na javnoj raspravi o prijedlogu odluke HAKOM-a o izmjeni Standardne ponude za ULL (procesne izmjene) koja je održana u razdoblju od 30.10.2013.-2.12.2013. godine ističemo kako se HT protivi prijedlogu da HAKOM odlukom regulira kraća vremena za otklon kvara/smetnji i to iz sljedećih razloga:

<sup>5</sup> KPI izvještaj za 4Q 2012 (6943), 1Q 2013 (7879), 2Q 2013 (8009) i 3Q 2013 (7970)

- (i) Zbog toga što navedeno nije u skladu s Analizom tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi<sup>6</sup> (dalje: Analiza tržišta);
- (ii) Zbog velikog porasta količine zahtjeva za otklonom kvara/smetnji;
- (iii) Zbog toga što objektivno nije moguće udovoljiti zahtjevu operatora korisnika za otklonom kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati na način kako je to predloženo u Prijedlogu odluke.

- (i) Prijedlog HAKOM-a nije u skladu s Analizom tržišta

HAKOM je u dokumentu Analize tržišta na stranici 62 u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže propisao kako *u skladu s člankom 61. stavkom 4. ZEK-a<sup>7</sup>, u pogledu naloženih obveza određuje HT-u i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razločnosti i pravodobnosti. Stoga, HAKOM određuje HT-u obvezu da osigura osnovnu razinu ostvarivanja usluge (eng. Service Level Agreements – SLA). **Postojećom Standardnom ponudom za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, HT-u je definiran SLA što, između ostalog, obuhvaća vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova.***

Uz to, HAKOM je u dokumentu Analize tržišta na stranici 64 u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže propisao HT-u obvezu obavještanja HAKOM-a ***o svim boljim uvjetima SLA (advanced SLA) koje HT možda pruža drugim operatorima na temelju komercijalnih dogovora ili za vlastite potrebe maloprodaje ili svojih povezanih društava.***

Navedeni tekst nedvojbeno upućuje na to kako je HAKOM Analizom tržišta ostavio HT-u mogućnost da uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji nudi pod nekim drugačijim, boljim uvjetima, pri čemu je ostavio na slobodnu volju operatorima korisnicima i HT-u da se dogovore o tim boljim uvjetima. Stoga, time što je u Prijedlogu odluke propisao naknade koje bi operator korisnik trebao platiti HT-u u slučaju kada traži otklon kvara/smetnji u nekom kraćem roku od već reguliranih 48 sati, HAKOM predlaže regulaciju nečeg za što je Analizom tržišta sam utvrdio da će biti predmetom komercijalnog dogovora. U tom smislu, predložena odredba nije u skladu s Analizom tržišta, već se istom HT-u određuju dodatne regulatorne obveze u smislu podvođenja komercijalnih aspekata HT-ovog poslovanja pod strogo regulirani režim a bez izmjene Odluke o Analizi tržišta.

Štoviše, ovim prijedlogom HAKOM HT-u nameće:

- dodatnu obvezu koja se sastoji u tome da uvijek kada operator korisnik zatraži otklon kvara/smetnje u roku kraćem od 48 sati HT ima obvezu isto omogućiti (pri čemu je operator korisnik obavezan platiti propisanu naknadu) i
- obvezu koja je sasvim suprotna od smjera o kojem govori Analiza tržišta s obzirom da Analiza tržišta izričito navodi kako su bolji uvjeti od onih propisanih Analizom i Standardnom ponudom za ULL predmet komercijalnog dogovora.

Kada bi se navedeni prijedlog HAKOM-a ugradio u Standardnu ponudu za ULL, tada Standardna ponuda za ULL ne bi predstavljala osnovnu razinu SLA uvjeta, a kao što je to navedeno u gore citiranom tekstu Analize tržišta, već i komercijalne aspekte poslovanja HT-a koji bi uključenjem u Standardnu ponudu za ULL postali strogo regulirani. U

<sup>6</sup> Odluka HAKOM-a od 28.6.2013.g.; Klasa: UP/I-344-01/12-03/03

<sup>7</sup> Članak 61. st. 3. ZEK-a navodi sljedeće: *U pogledu obveza iz stavka 3. ovoga članka Agencija može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti.*

takvoj situaciji otvorilo bi se pitanje granica *ex ante* regulacije, te u konačnici i svrhe Odluke o Analizi tržišta ako ista ne bi predstavljala pravno obvezujući okvir regulatornih mjera koji operatoru sa značajnom tržišnom snagom ipak daje određenu razinu pravne sigurnosti.

Slijedom navedenog, ističemo kako ovaj prijedlog HAKOM-a nije u skladu sa ZEK-om jer je:

- a) U slučaju nametanja dodatne regulatorne obveze ili izmjene postojeće potrebno provesti ZEK-om propisani postupak koji se sastoji tome da je nužno:
- Provesti analizu tržišta u svrhu ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu,
  - Odrediti regulatorne obveze ako u postupku analize tržišta utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu u skladu sa člankom 56. stavkom 2. ZEK-a.

- b) Sukladno članku 56. stavak 4. ZEK-a, propisano kako u iznimnim okolnostima HAKOM može odlukom odrediti operatoru sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu regulatorne obveze u vezi s pristupom i/ili međupovezivanjem, koje ne proizlaze iz regulatornih obveza iz čl.58-64 ZEK-a, no u tom slučaju treba unaprijed dostaviti Komisiji prijedlog odluke.

Uzimajući navedenu odredbu u obzir postavlja se pitanje koja bi to iznimna okolnost bila da se HT-u nametne ovakva dodatna obveza, osobito imajući u vidu činjenicu kako HT do dana pisanja ovih komentara niti od jednog operatora korisnika s kojim ima sklopljen Ugovor o izdvojenom pristupu lokalnoj petlji nije zaprimio zahtjev za bolje SLA uvjete.

Međutim, čak i određivanje takvih dodatnih regulatornih mjera koje nisu predviđene člancima 58–64 ZEK-a može uslijediti tek po provedbi postupka analize tržišta, u kojem bi HAKOM utvrdio nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja te postojanje gore navedenih iznimnih okolnosti koje opravdavaju određivanje dodatnih regulatornih mjera koje nisu predviđene ZEK-om.

- c) ZEK u članku 56. stavak 3. sasvim jasno propisao kako se *regulatorne obveze moraju temeljiti na prirodni utvrđenog nedostatka na tržištu, te moraju biti razmjerne i opravdane s obzirom na regulatorna načela i ciljeve*. Regulacija kako je predlaže HAKOM za otklonom kvarova/smetnji unutar 48 sati po želji operatora korisnika uz plaćanje dodatne naknade koju je regulirao HAKOM nije niti razmjerna niti opravdana s obzirom na cilj koji se želi postići. Ova tvrdnja osobito dolazi do izražaja ako se uzme u obzir velika količina zahtjeva za otklonom kvarova i smetnji koje HT obrađuje kao i činjenica da HT objektivno nije u mogućnosti udovoljavati takvim zahtjevima operatora korisnika.

Dodatno, a kako je u tekstu prethodno već navedeno, HT niti od jednog operatora korisnika s kojim ima potpisani Ugovor o izdvojenom pristupu lokalnoj petlji nije do sada zaprimio zahtjev za bolje SLA uvjete, što je razlog više da predložena obveza nije niti razmjerna niti opravdana.

- (ii) 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 širokopojsnih 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.

- (iii) 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 pod uvjetima koji su navedeni u Prijedlogu odluke.

Iznosi naknada koje je HAKOM predložio kada bi operator korisnik tražio neka kraća vremena za otklon kvarova/smetnji upućuju na to da bi svaki operator korisnik zahtijevao najbolje vrijeme za otklon kvara/smetnji na svim paricama koje koristi. Najbolje vrijeme koje HAKOM predlaže regulirati iznosi 10 sati pri čemu bi za tu uslugu operator korisnik trebao platiti samo 4,3 kune. Osim što HT objektivno nije u mogućnosti podržati ovakav prijedlog, niti postoji zakonska osnova za njegovo uvođenje a kako je to već prethodno navedeno, smatramo bitnim za spomenuti kako predložena naknada ne može nadoknaditi niti djelomičan iznos troškova koji bi u slučaju uvođenja ovakve obveze nastali na strani HT-a.

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 uklonjene u kraćim, od operatora korisnika željenim rokovima.

## DODATNI PRIJEDLOZI IZMJENA

HT ovim putem ponavlja svoje prijedloge vezane za naknade koje je iznio u okviru javnog poziva HAKOM-a o izmjenama Standardne ponude za ULL koji je bio otvoren u razdoblju od 4.9.2013.-24.9.2013. godine.

### 1. 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 obavezan 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 paricama namijenjenim za pružanje širokopoljnih 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 ULL za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva u iznosu od 0,5% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva (uključenih lokalnih petlji) izuzetno niska. Naime, za pojedine parice je nemoguće potvrditi mogućnost spajanja širokopoljnih 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 zaključiti 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%.

## 2. Predviđanje naknada za administrativnu obradu zahtjeva

Budući da operator korisnik 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 korisnika ili povučenih zahtjeva.

Nerijetko se događa da HT odbija zahtjeve za veleprodajnim uslugama zbog grešaka na strani operatora korisnika, 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 troši značajne resurse HT-a i ne motivira operatore korisnike 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.

### 3. Skraćivanje roka za povlačenje zahtjeva sa 3 radna dana na 2 radna dana

Radi usklađenja sa Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa HT predlaže ovim putem da se rok za povlačenje zahtjeva za upređenu metalnu paricu koji je propisan člankom 6.3. Standardne ponude za ULL skрати s 3 radna dana na 2 radna dana.

**Prilog – Iznosi jednokratnih naknada u EU**

država	aktivacija postojeće parice		aktivacija nove parice	
	euro	kuna	euro	kuna
Austrija	31,50	240,63	109,01	832,73
Belgija	25,44	194,34	51,32	392,03
Bugarska	17,90	136,74	-	-
Cipar	45,07	344,29	90,15	688,65
Češka	43,32	330,92	75,23	574,68
Danska	47,60	363,62	90,64	692,40
Estonija	57,39	438,40	57,39	438,40
Finska	75,00	572,92	75,00	572,92
Francuska	56,00	427,78	56,00	427,78
Grčka	18,01	137,58	59,47	454,29
Irska	20,00	152,78	92,39	705,77
Italija	37,35	285,32	66,10	504,94
Latvija	49,62	379,05	-	-
Litva	12,89	98,47	12,89	98,47
Luksemburg	58,79	449,10	102,69	784,45
Mađarska	-	-	-	-
Malta	59,89	457,50	122,27	934,02
Nizozemska	12,33	94,19	297,89	2.275,58
Norveška	-	-	170,49	1.302,37
Njemačka	55,80	426,26	62,32	476,06
Poljska	13,07	99,84	33,86	258,66
Portugal	38,00	290,28	-	-
Rumunjska	35,40	270,42	-	-
Slovačka	42,00	320,84	-	-
Slovenija	45,24	345,59	104,28	796,59
Španjolska	27,95	213,51	55,50	423,96
Švedska	58,18	444,44	156,69	1.196,95
Švicarska	36,28	277,14	32,64	249,34
Velika Britanija	35,87	274,01	53,28	407,01

Izvor: Cullen International WE i CEE, December 2013

Tečaj primijenjen u tablici je izračunat prema srednjem tečaju HNB na dan 11.12.2013. (1 Euro = 7,638988 HRK)