

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
Jurišićeva 13  
10 000 ZAGREB**

Split, 21. lipnja 2010. godine

**PREDMET: Javna rasprava\_Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

- *Komentari tvrtke H1 TELEKOM d.d.*

Poštovani,

U nastavku dostavljamo komentare H1 TELEKOM d.d. na Prijedlog odluke kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: SP) kao i komentare na pojedine dijelove/članke SP koji predmetnom Odlukom nisu, a trebali bi biti obuhvaćeni. Uz komentare koji slijede u tekstu H1 u cijelosti ustraje u komentarima koje je već iznio u sklopu javne rasprave\_Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjena Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

**Komentari vezani uz sam prijedlog Odluke:**

Pozdravljamo predložene izmjene i dopune SP HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kojima HAKOM unaprjeđuje istu. Međutim, za napomenuti je da u obrazloženju predmetne Odluke HAKOM navodi da je izmjene i dopune SP koje je ovom Odlukom odredio HT-u, odredio nakon detaljne analize pristiglih prijedloga operatora (dostavljenih tijekom prethodne javne rasprave) te dopisa HT-a od 07. travnja 2010. godine. Također se navodi da je HT predmetni dopis dostavio upravo na traženje HAKOM-a, a radi davanja dodatnih pojašnjenja i mišljenja na određena otvorena pitanja važna za primjenu SP. Evidentno je da je predmetni dopis HT-a bio od utjecaja na tekst prijedloga Odluke, a operatorima je uskraćena mogućnost očitovanja na ta dodatna pojašnjenja i mišljenja HT-a, čime su stavljeni u neravnopravan položaj u odnosu na HT. Smatramo da je HAKOM trebao sve dokumente (odluke, komentare, mišljenja, pojašnjenja, dopise i sl.) na kojima je temeljio odluku o tome koje će izmjene i dopune SP prihvatiti, učiniti javno dostupnim kao i obrazložiti razloge zbog kojih pojedini komentari operatora nisu prihvaćeni.

Ad 1.6. točke I. izreke:

Predviđeno je da se veći omjer koncentracije na primopredajnim točkama za realizaciju VoIP usluge iznimno može koristiti i to ukoliko operator korisnik izričito pisanim putem prihvati moguće odstupanje u kvaliteti usluge koja se jamči temeljem SP. Međutim, trebalo bi navesti i koji je najveći dopušteni postotak odstupanja.

Ad 1.9. točke I. izreke:

Članak 4.1. „ Postupci podnošenja zahtjeva i pružanje veleprodajnog širokopojasnog pristupa“ stavak 11., predlažemo izmijeniti na sljedeći način, „*Ukoliko u trenutku podnošenja Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup Krajnji korisnik već koristi ADSL pristup (u daljnjem tekstu: Postojeći Krajnji korisnik), T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni ADSL pristup u roku od 10 dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup.*“

Ad 1.10. točke I. izreke:

Čl.4.1. st.18. rečenicu: „*Postojeći operator korisnik će u roku od dva dana od dana zaprimanja Izjave, provjeriti mogućnost raskida ugovora (npr. nepostojanje dugovanja) te vratiti Operatoru korisniku potpisanu Izjavu*“ predlažemo izmijeniti na način da ista glasi: „*Postojeći operator korisnik će u roku od dva dana od dana zaprimanja Izjave vratiti Operatoru korisniku potpisanu Izjavu ukoliko ne postoji dospjelo nepodmireno dugovanje od strane krajnjeg korisnika.*“

Ad 1.13. točke I. izreke:

Previsoka je i troškovno neopravdana cijena neosnovane prijave kvara definirane u čl. 5. SP, tablici „Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije“, osobito uzimajući u obzir da nije precizno definirano što točno podrazumijeva pojam neosnovane prijave.

Ad 1.15. točke I. izreke:

U članku 5. „Cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, tablica „Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu, podržavamo prijedlog Odluke, ali smatramo da je cijena za mjesečnu naknadu za virtualni kanal za VOIP, IPTV SD I HD i dalje previsoka s obzirom da je ista od bitnog utjecaja na financijsku opravdanost primjene ove Standardne ponude.

Ad 1.16. točke I. izreke:

Predloženi rok od 15 dana za aktiviranje pojedinačnog ADSL pristupa ili dodatnog virtualnog kanala računajući od primitka Zahtjeva Operatora korisnika za pojedinačni ADSL pristup ili dodatni virtualni kanal, definiran čl. 8.1., stavak 3. SP je predug te ne bi smio biti duži od 10 dana.

Ad 1.17. točke I. izreke:

U članku 8.5. „Utvrđivanje i otklanjanje smetnji“, stavak 4., prijedlog izmjene smatramo realnim isključivo ukoliko naknade po cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije iz članka 5.1 ove Standardne ponude budu snižene temeljem dostavljenih komentara.

Ad. 1.18. točke I. izreke:

Vrijeme otklona smetnje definirano čl. 8.5.1. st. 7. SP čak je povećano u odnosu na prvobitno predloženo od strane samog HT-a, a realno ne bi smjelo biti veće od 24 sata. Predlažemo definitivno skraćivanje ovog roka kao i utvrđivanje penala u slučaju da kvar ne bude otklonjen u roku.

Ad. 1.20. točke I. izreke:

Predlažemo odrediti da se planirani prekidi najavljuju najmanje 5 radnih dana unaprijed umjesto predložena 3 radna dana.

Ad 1.25. točke I. izreke:

Greškom se navodi da je potrebno u Dodatku 9. „Obrazac ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Com-a“ članku 12. izmijeniti stavak 6., a zapravo se radi o stavku 2. istog članka.

## **Komentari vezani uz tekst SP:**

Kako bi standardna ponuda HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 1.listopada 2009. godine postala i tržišno primjenjiva dostavljamo ***ostale izmjene i/ili dopune koje je***

**neophodno uvrstiti u istu, a koje prijedlogom ove Odluke koja je predmet javne rasprave nisu ili nisu u cijelosti obuhvaćene, odnosno predviđene:**

- Jedan račun za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

SP za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u tekstu kako je trenutno predloženo još uvijek ne osigurava uvjete održivog tržišnog natjecanja niti alternativnim operatorima/operatorima korisnicima omogućuje konkurentan položaj na tržištu. Jedan od razloga svakako je i okolnost da prijedlog Odluke koja je i tema ove javne rasprave ne predviđa izmjenu SP na način da alternativni operatori svoje ULL pakete mogu prenijeti na ponudu za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz manju maržu nego što to pružaju korisnicima putem ULL-a. Nužno je u tom smislu izmijeniti SP na način da se krajnjim korisnicima omogući primanje **jednog računa za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa izdanog od strane Operatora korisnika**. U tom slučaju međusobni odnosi HT-a i Operatora korisnika mogli bi se po tom pitanju detaljnije regulirati bilo već samom ponudom, bilo odgovarajućim ugovorom. Naime, nesporno je da je upravo primanje dva računa od dva različita operatora jedan od glavnih razloga koji predstavlja prepreku prelaska krajnjih korisnika s mreže HT-a na mreže alternativnih operatora i činjenica je da na tu okolnost alternativni operatori već nekoliko godina upozoravaju HAKOM. Upravo ovaj postupak izmjena i dopuna SP za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa predstavlja idealnu priliku za uklanjanje ove bitne prepreke razvoju održivog tržišnog natjecanja te se nadamo da će HAKOM imati sluha za ovaj prijedlog i iskoristiti zakonom dane mu ovlasti kako u interesu alternativnih operatora tako i samih krajnjih korisnika. Bitno je naglasiti da prihvatanjem ovog prijedloga HT-u ne bi bila nanesena nikakva šteta već samo u startu ne bi imao tu ogromnu prednost koju, kada se tome još pridoda i financijska premoć, već godinama ima u odnosu na ostale operatore.

- Migracija između veleprodajnih usluga

HAKOM bi morao prijedlog Odluke obvezno dopuniti i na način da se Standardnom ponudom za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa mora regulirati i dozvoliti migracija krajnjih korisnika u oba smjera (s usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na ULL i obrnuto) i to na način da se isto omogući i preko postojeće infrastrukture bez ugrožavanja kontinuiranosti poslovanja operatora korisnika kao i neopravdanog povećavanja postojećeg troška operatora korisnika za vrijeme trajanja same migracije.

- Dodatni modeli pružanja IPTV usluge

U članku 3.7.1. SP predviđene su dvije brzine pružanja IPTV-usluge – 4Mb/s za prijenos SD signala te 10.2Mb/s za prijenos HD signala.

Smatramo nužnim uvesti i dodatne razine prijenosa signala do krajnjih korisnika. Napretkom tehnologije, a prije svega podešavanjem sustava za kodiranje mogu se postići znatne optimizacije potrebnog prijenosnog kapaciteta te je sukladno tome moguće ostvariti optimizaciju kapaciteta i znatne uštede. Obvezivanje Operatora korisnika na korištenje postavki T-Com sustava šteti konkurentnosti i ne potiče razvoj širokopojasnih usluga slijedom čega je nužno za sve Operatere korisnike uvesti dodatne brzine i cijene za realizaciju IPTV usluge. Prijedlog H1 TELEKOM-a je da se uvedu slijedeće dodatne brzine: 2,3,6,8 Mb/s.

- Proces uspostave usluge kod korisnika

U članku 4.1. stavak 12. SP navedeno je da će T-Com po podnošenju zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup u roku od 30 dana dostaviti djelatelj na adresu korisnika te da se od tog trenutka

ADSL pristupna linija smatra aktiviranom. Predloženi način uspostave smatramo neprihvatljivim, kako za korisnika tako i za Operatora korisnika. Predlažemo izmjenu procesa na način da:

- T-Com odredi datum i vrijeme aktivacije usluge – ne kasnije od predviđenog roka spajanja
  - T-Com preda Operatoru Korisniku djelatelj kojeg je Operator Korisnik odgovoran instalirati na lokaciji korisnika
  - T-com će do isteka određenog datuma instalacije osigurati instalaciju djelatelja na strani T-Com-a.
- Ograničenje realizacije dodatnog virtualnog kanala za IPTV samo za Veleprodajni širokopoljasni pristup veći od 4Mbit/s

Članak 4.1. stavak 14. glasi: „*Dodatni virtualni kanal za IPTV uslugu moguće je realizirati samo za veleprodajni širokopoljasni pristup čija je silazna brzina veća ili jednaka 4 Mb/s*“.

Isporuca dodatnog virtualnog kanala za IPTV uslugu ne bi smjela biti povezana s odabranom brzinom veleprodajnog širokopoljasnog pristupa, već samo s stvarno ostvarenom brzinom linije od Krajnjeg korisnika. Mišljenja smo da je obveza T-Com-a po ponuđenim uvjetima osigurati dodatni prijenosni kapacitet za IPTV uslugu kako je definirano u članku 3.7.1

- Cijena pristupnih kapaciteta za pristupne vodove

U članku 5.1. definirane su cijene i naknade za veleprodajni širokopoljasni pristup. Cijene za pristupne kapacitete za vodove za koje je odgovoran Operator korisnik nisu u skladu s načelom troškovnog određivanja cijena. Po dostupnim informacijama o cijenama i tipovima uređaja prikladnim za spoj na IP i Ehternet razini, uzevši u obzir nisku koncentraciju priključaka – 10x 1GE dolazimo do višestruko manjih iznosa, tj. do iznosa, odnosno do ranga cijene od 1000 kuna po jednom GE portu. Mišljenja smo da je Standardnu ponudu nužno izmijeniti uzevši u obzir navedene činjenice, kako bi se osigurala troškovna opravdanost cijena te minimalni utjecaj priključnih točaka na ponudu veleprodajnog pristupa.

- Godišnja raspoloživost širokopoljasnog ADSL sustava

U članku 7. stavak 12. SP, T-Com jamči prosječnu godišnju raspoloživost širokopoljasnog ADSL sustava od 95%. Predložena prosječna dostupnost, koja preračunata iznosi 347 dana, odnosno do 18 dana nedostupnosti godišnje, na neprihvatljivoj je minimalnoj razini. S obzirom na važnost širokopoljasnog pristupa za daljnji gospodarski razvoj RH, smatramo da minimalna razina prosječne dostupnosti na godišnjoj razini mora biti 99,5% te je u tom smislu nužno izmijeniti i SP za uslugu veleprodajnog širokopoljasnog pristupa.

- Proces otklanjanja kvarova kod krajnjeg korisnika

Proces utvrđivanja i otklanjanja smetnji definiran u članku 8.5. SP ne osigurava optimalno i kvalitetno utvrđivanje kvarova kod krajnjeg korisnika čime se direktno utječe na (ne)zadovoljstvo korisnika te dovodi Operatera korisnika u diskriminirajući položaj u odnosu na T-Com. Poučeni iskustvom u modelu razmotane lokalne petlje, pri dijagnostici kvara nužno je omogućiti tijekom cijelog procesa detekcije i otklona kvara Operatoru korisniku pristup do informacija o statusima i alatima za dijagnostiku pristupnih uređaja T-Com-a (DSLAM). Predlažemo da se Operatoru korisniku omogući, minimalno, pristup do slijedećih informacija i alata:

- Informacija o statusu ADSL porta, svih dostupnih informacija o brzini, profilu, izlaznoj snazi, smetnjama, kvaliteti
- mogućnost upravljanja ADSL-portom - paljenje, gašenje, restart
- mogućnost pokretanja SELT mjerenja.

Omogućavanjem dodatnih alata za dijagnostiku omogućit će se brži proces otklanjanja kvarova pa isto predstavlja nužan preduvjet kako bi Operator korisnik imao relevantne informacije za prijavu kvara T-Com-u.

Isto tako potrebno je precizno definirati što znači neosnovana prijava kvara i odrediti točke odgovornosti T-Com-a i Operatora Korisnika, vodeći pri tome računa da se odredi područje odgovornosti koje je realno moguće kontrolirati i nadzirati.

Nadalje, člankom 4.1., stavak 9. SP regulirano je slanje skeniranog zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup elektroničkom dostavom datoteke putem T-Com-ove web stranice. Neophodno je definirati i alternativne kanale dostave u slučaju nedostupnosti iste.

Članak 4.1., stavak 12. SP definira da Operator korisnik može provjeriti dostupnost ADSL pristupa za Novog Krajnjeg korisnika. Smatramo nužnim omogućiti provjeru dostupnosti i Krajnjem korisniku. Onemogućavanje provjere dostupnosti Krajnjim korisnicima stvara dodatni i nepotrební pritisak na alternativne operatore i ujedno smanjuje interes Krajnjih korisnika obzirom da im nije osigurana raspoloživost osnovne informacije te administrativni proces čini znatno složenijim.

Rok od 30 dana predviđen za realizaciju usluge (čl.4.1. st.12. SP) nije prihvatljiv. Isti ne bi smio biti duži od 10 dana neovisno o tome radi li se o novom ili postojećem Krajnjem korisniku.

Vezano uz članak 10, stavak 1. SP potrebno je naglasiti da nisu specificirani penali za kašnjenja i pogrešne informacije (prihvaćanje/odbijanje Zahtjeva).

Za napomenuti je i da nisu specificirani razlozi odbijanja Zahtjeva kao ni vrijeme ponavljanja mogućeg Zahtjeva, nisu navedeni rokovi prihvaćanja/odbijanja zahtjeva kao ni penali za ignoriranje Zahtjeva, naknadnu promjenu informacije, ne realizaciju u roku ili kašnjenje u realizaciji.

I na kraju, iskreno vjerujemo da će HAKOM usvojiti i prepoznati komentare H1 TELEKOM-a te u tom smislu u što skorijem roku nadopuniti Odluku kojom se HT-u određuju izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Srdačan pozdrav,  
H1 TELEKOM d.d.