



**Metronet\***

Metronet telekomunikacije d.d.  
Ulica grada Vukovara 269d  
HR - 10000 Zagreb  
T + 385 1 6327 000  
F + 385 1 6327 011  
E info@metronet.hr

**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB**

U Zagrebu, 24. rujna 2013. godine

## **Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. na javni poziv - Izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d.a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge na *Javni poziv - Izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d.a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa*, objavljen na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

Komentari Metroneta odnose se na usklađenost Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: SP BSA) s Odlukom<sup>1</sup> Vijeća HAKOM-a o analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog od 28. lipnja 2013. godine (dalje u tekstu: Odluka o analizi Tržišta 5), kao i na prijedloge dopuna SP BSA u cilju boljeg definiranja prava i obveza operatora korisnika Standardne ponude.

- 1) U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa*, točka 22. (str. 54 SP BSA) predlažemo brisati odredbu:

*"Ukoliko je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prehodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na način da će produžiti gore definirani rok realizacije, ovisno o konkretnom slučaju, za dodatno razdoblje u trajanju do maksimalno 5 radnih dana i o tome će unaprijed obavijestiti Operatora korisnika Standardne ponude putem B2B servisa."*

### Obrazloženje:

S obzirom da je na str. 63 Analize tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: Analiza Tržišta 5) propisano da HT ima pravo produžiti rokove realizacije samo ako operator korisnik prekorači kvote za podnošenje zahtjeva **u jednom danu i to danu slanja zahtjeva**, a ne dana realizacije poslanih zahtjeva, spornim odredbama

<sup>1</sup> KLASA: UP/I-344-01/12-03/04, URBROJ: 376-11-13-50

HT neosnovano i protivno određenoj mu regulatornoj obvezi pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže proširuje propisivanje kvota i na zahtjeve s točno određenim datumom realizacije kao i na zahtjeve za migraciju između veleprodajnih usluga HT-a. Ista odredba propisana i člankom 12.3. *Migracija između usluge veleprodajni širokopojasni pristup i usluge predodabira operatora* stavak 5. SP BSA. Napominjemo da HT na ovaj način proširuje pravo na propisivanje kvota ne samo po SP BSA nego i za sve ostale veleprodajne usluge, a za koje analizama mjerodavnih tržišta nisu određene kvote u slanju zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a u jednom danu.

- 2) S obzirom na komentare navedene pod točkom 1. ovog očitovanja koji se odnose na 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* na str. 54 SP BSA, nužno je u članku 12.3. *Migracija između usluge veleprodajni širokopojasni pristup i usluge predodabira operatora*, brisati stavak 5.

#### Objašnjenje:

Kao pod točkom 1. ovog očitovanja.

#### Dodatni prijedlozi Metroneta:

##### **Objava advanced SLA uvjeta**

Predlažemo da se u SP BSA odrede svi bolji uvjeti (advanced SLA) za poslovne korisnike operatora korisnika Standardne ponude kojima će se utvrditi uvjeti i cijene pružanja usluge bitstream po boljim uvjetima, kao i kraći rokovi i prioriteta u otklonu kvarova/smetnja.

#### Objašnjenje:

S obzirom da je Analizom Tržišta 5 u okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže (str. 64) propisana obveza HT-u da, u skladu s obvezom nediskriminacije, mora obavijestiti HAKOM o svim boljim uvjetima SLA (advanced SLA) koje HT možda pruža drugim operatorima na temelju komercijalnih dogovora ili za potrebe vlastite maloprodaje ili svojih povezanih društva, držimo opravdanim obvezati HT da u okviru BSA objavi takve bolje (advanced) SLA uvjete kako bi i operatori korisnici Standardne ponude imali mogućnost ugovaranja bolje razine usluge za posebne skupine korisnika (kao što su to poslovni korisnici), koji zahtijevaju višu razinu usluge, održavanja i otklona kvarova/smetnja.

##### **B2B servisi**

Metronet i ovdje, opreza radi, ponavlja prijedlog iznesen u očitovanju od 26. kolovoza 2013. godine na javni poziv za dostavu prijedloga izmjene jedinstvene procedure:

#### Potreba dobivanja dodatnih informacija o postojećem operatoru korisniku kroz B2B servise

1. Predlažemo uvođenje dodatnog polja "Kontakt korisnika na lokaciji" na B2B sučelje za sve vrste zahtjeva uz objašnjenje koje je navedeno pod točkom c) našeg prijedloga izmjena jedinstvene procedure.
2. Predlažemo omogućavanje funkcionalnosti dobivanja/dostavljanja podatka o broju parice od strane HT-a kroz B2B sučelje kod realiziranih novih parica (bilo preko BSA ili preko ULL tehnologije), za sljedeće vrste zahtjeva: NBSA, DSLA, NBSS, ULL, ULLP.

#### Objašnjenje:

Prema postojećoj proceduri parica bi trebala biti označena na terenu od strane tehničara HT-a, ali u većini slučajeva parica nije označena i zbog toga se često događalo da tehničar Metroneta nije mogao izvršiti ukapčanje dok nismo administrativno nabavili broj parice. Zbog navedenog je Metronet uveo kao stalni dio procedure da kada kroz B2B sučelje vidimo da je traženi zahtjev realiziran, šaljemo upit e-mailom prema HT veleprodaji i/ili našem prodajnom predstavniku u HT-u za dobivanje informacije o broju parice. Dobivanjem navedenog podatka od strane HT-a odmah na B2B sučelju (u zadnjoj poruci kada dobijemo info da je zahtjev realiziran) izbjeglo bi se bespotrebno slanja e-mailova i osiguralo da nam potreban podatak bude vidljiv odmah pri dobivenoj poruci da je zahtjev realiziran, te bi se na taj način skratio rok realizacije za vrijeme koje je potrebno da navedeni podatak dobijemo putem e-maila.

## Prijedlog izmjene jedinstvene procedure:

### a) Potpuno ukidanje obrasca Jedinstvene izjave i Jedinstvenog zahtjeva

Sam obrazac svojim fizičkim postojanjem uzrokuje potrebu za dodatnom obradom koja nepotrebno obvezuje krajnjeg korisnika i operatora korisnika (kreiranje svakog pojedinog obrasca, ovjera svakog pojedinog obrasca od strane korisnika, unos svakog pojedinog obrasca u B2B sučelje, promjena statusa svakog pojedinog obrasca). Procesi prijenosa broja i predodabira operatora dovoljno su dobro definirani, stoga je nepotrebno uvoditi dodatnu dokumentaciju i procese da bi se na taj način 'zaštitilo krajnjeg korisnika ili operatora'. Uvođenje Jedinstvene izjave i Jedinstvenog zahtjeva pokazalo se kontraproduktivnim procesom, uzrokom novih opstrukcija i produljenja procesa realizacije usluga.

- b) Podredno, ako se ne prihvati prijedlog pod točkom a), predlažemo ukidanje prethodnog procesa slanja Jedinstvene izjave, uz prijenos obveze distribucije obrasca Jedinstvene izjave na operatora Davatelja broja, odnosno pristupnog operatora (po primitku Jedinstvene izjave, pristupni operator treba distribuirati Izjavu operatorima korisnicima veleprodajnih usluga na spomenutom priključku). Navedeno podrazumijeva istovremeno predavanje Jedinstvene izjave i zahtjeva za prijenos broja, odnosno Jedinstvenog zahtjeva za veleprodajne usluge (CPS/WLR, BSA ili ULL), da se ne gubi vrijeme i ne gomila korespondencija na B2B sučelju.
- c) Pored prijedloga navedenih pod točkom a) i b) držimo da je moguće i potrebno obrasce Jedinstvenog zahtjeva za veleprodajnu uslugu i Jedinstvene izjave, u potpunosti informatizirati i povezati, pomoću dodatnih polja na CADB obrascu koji je dostupan svim operatorima, odnosno polja na B2B sučelju operatora. Svi operatori korisnici CADB sustava dobili bi sustavnu poruku otvorenog LNP CADB obrasca na kojem moraju dati svoju potvrdu ili odbijanje. Ako u određenom roku to ne učine, spomenuta Jedinstvena izjava odnosno Jedinstveni zahtjev smatra se prihvaćenim. Sve parametre koji se označavaju na Jedinstvenom zahtjevu u većini slučajeva se označavaju i na B2B sučelju tako da se gubi smisao fizičkog zahtjeva kao takvog. Jedini parametar koji se ne može unijeti na B2B sučelju, a HT isti zahtjeva od operatora korisnika radi lakše realizacije, je kontakt korisnika na lokaciji kod realizacije novih parica. Stoga predlažemo uvođenje dodatnog polja "Kontakt korisnika na lokaciji" na B2B sučelje za sve vrste zahtjeva, kao i svih ostalih polja koja eventualno nedostaju za pojedinu vrstu zahtjeva.
- d) Vežano uz prijedlog informatizacije obrasca Jedinstvene izjave pod c), potrebna je integracija B2B sučelja operatora sa CADB sustavom kako bi se omogućilo povezivanje evidencije veleprodajnih usluga operatora s priključcima i brojevima u procesu prijenosa broja.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.