



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, 2. prosinca 2013. godine

Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. na javnu raspravu – Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge na *Javnu raspravu – Prijedlog odluke izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi*, objavljen na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM).

Metronet podržava predmetni Prijedlog odluke kojom se određuju izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (dalje u tekstu: SP RUO), osobito u dijelu koji se odnosi na postupak otklona smetnji/kvarova. Držimo da će predložene izmjene i dopune SP RUO pridonijeti rješavanju brojnih problema s kojima su se operatori korisnici susretali u postupku otklona smetnji/kvarova, o čemu je Metronet u više navrata iznosio svoje komentare i prijedloge u dosadašnjim postupcima javnih rasprava kao i na sastancima sa stručnom službom HAKOM-a, od kojih su brojni prihvaćeni ovim Prijedlogom odluke. Držimo da će sve izmjene pridonijeti izjednačavanju uvjeta pod kojima operatori korisnici i HT pružaju usluge svojim krajnjim korisnicima, što će pridonijeti ravnopravnoj tržišnoj utakmici i zadovoljstvu krajnjih korisnika usluga.

Pored navedenih izmjena koje pozdravljamo, u nastavku iznosimo dodatne prijedloge te ponavljamo neke od naših prijedloga i komentara koje smo iznijeli u dosadašnjim javnim raspravama, a za koje držimo da će pridonijeti transparentnom utvrđivanju svih uvjeta pružanja usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: ULL) te prava i obveza Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT) s jedne strane, te operatora korisnika, s druge strane. Osobito ističemo naš zahtjev za uvođenjem usluge zakupa rack unita jer držimo da bi navedena usluga operatorima korisnicima omogućila racionalizaciju troškova

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.
IBAN HR3223400091110181822
OIB: 23269006802; MB: 1942425
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,
P. Barišić, T. Matić, B. Škerlev, V. Terzić
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,
S. Katinić, D. Rukavina, Z. Vrdojak
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080523351
Temeljni kapital: 75.062.800,00 kuna,
uplaćen u cijelosti
Ukupan broj dionica: 750.628
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Komentari Metroneta na Prijedlog odluke:

1) Predlažemo dopuniti točku 1.17. Prijedloga odluke kojom se mijenja drugi, treći i četvrti odlomak članka 24.1. SP RUO tako da se iza prve rečenice u drugom odlomku doda rečenica koja glasi:

"T-Com će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata."

Obrazloženje:

Kao što smo i uvodno naveli, u potpunosti podržavamo predložene izmjene postupka otklona kvara/smetnje, ali držimo da je u svrhu izbjegavanja bilo kakve dvojbe u primjeni potrebno izričito definirati u SP RUO da HT ima obvezu osigurati operatorima korisnicima otklon kvara svaki dan od 0-24 sata. U suprotnom, krajnji korisnici HT-a bili bi u povlaštenijem položaju od krajnjih korisnika operatora korisnika. Ovdje osobito ističemo primjer poslovnih korisnika (korisnici fiskalne blagajne, pozivni centri u korisničkoj službi i sl.) kod kojih zbog prirode djelatnosti koju obavljaju nije prihvatljivo da se za otklon kvara/smetnje koja se pojavi subotom nakon 14 sati čeka prvi sljedeći radni dan.

2) Predlažemo izmijeniti točku 3. i 4. Prijedloga odluke kojima se propisuje rok stupanja na snagu izmijenjene SP RUO na sljedeći način:

"3. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. u roku od 30 dana od dana donošenja odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama iz točke 1. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 61. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, kako je to određeno točkom 4. ove odluke.

4. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:

- u roku od 30 dana od dana donošenja odluke – Hrvatski Telekom d.d. obvezan je dostaviti operatorima korisnicima tehničku specifikaciju;

- u roku od 30 dana od dana od dana dostave tehničke specifikacije operatorima korisnicima – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji;

- 31. dan nakon početka testiranja B2B servisa prema dostavljenoj tehničkoj specifikaciji - početak produkcije."

Obrazloženje:

Točka 3. i 4. Prijedloga odluke su kontradiktorne jer se točkom 3. određuje da HT u roku od 30 dana od dana donošenja odluke mora objaviti standardnu ponudu te da se ista primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima, dok se točkom 4. određuju tri točno određena datuma do kojih HT mora osigurati određene funkcionalnosti u B2B servisima. Zbog navedenog postoji velik rizik da izmijenjena SP RUO stupi na snagu i počne se primjenjivati, a da funkcionalnosti u B2B nisu u potpunosti implementirane. S obzirom da je velika većina postupaka i obveza HT-a propisanih ovim Prijedlogom odluke vezana uz komunikaciju putem B2B servisa, stupanje SP RUO na snagu bez osiguravanja funkcionalnosti u B2B servisima dovest će do problema u primjeni izmijenjene SP RUO te će u slučaju usvajanja ovakvog prijedloga doći do pravne nesigurnosti u određivanju dana stupanja na snagu i početka primjene pojedinih odredaba SP RUO. Zbog svega navedenog predlažemo uskladiti rokove stupanja na snagu izmijenjene SP RUO s rokovima implementacije funkcionalnosti u B2B servise.

Dodatni prijedlozi Metroneta:

1) Zakup Rack Unit-a

Metronet predlaže i za FttC i FttN koncept proširiti SP RUO uslugom zakupa određene količine rack unit-a (RU) u koracima od 1-RU bez ostalih dodatnih troškova u kolokaciji. Zakup rack unita Metronet smatra potrebitom uslugom kolokiranja koja bi operatorima korisnicima omogućila racionalizaciju troškova, budući da bi u tom slučaju cijena zakupa rack unita trebala biti znatno niža nego cijena najma kolokacijskog prostora. Također, mora biti omogućena i rezervacija rack unit-a (u istom racku) po paušalno nižoj cijeni do trenutka početka korištenja istih.

2) Predlažemo dopuniti odredbu članka 1.1 Predmet, opseg i ograničenja Standardne ponude, stavak 13., (str. 10 SP RUO) s Odlukom¹ Vijeća HAKOM-a o analizi tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi od 28. lipnja 2013. godine (dalje u tekstu: Odluka o analizi Tržišta 4) na sljedeći način:

"T-Com na području tipa 1 neće ukinuti već odobreni pristup osim ako s Operatorom korisnikom Standardne ponude ne dogovori neki oblik migracije. U slučaju da nema dogovora oko migracije, T-Com će najaviti Operatorima korisnicima Standardne ponude i regulatornom tijelu najmanje pet godina unaprijed detaljan plan plan potpunog ukidanja postojeće pristupne mreže po pojedinom MDF-u."

Obrazloženje:

Predloženom dopunom predlaže se uskladiti predmetnu odredbu s regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene Hrvatskom Telekomu d.d. (dalje u tekstu: HT) na Tržištu 4 kojom je propisano da u slučaju da nema dogovora između operatora, HT je obavezan najaviti operatorima korisnicima i HAKOM-u najmanje pet godina unaprijed detaljan plan ukidanja postojeće pristupne mreže po pojedinom MDF-u, kako bi se ostavilo dovoljno vremena operatorima da isplaniraju alternativni pristup do krajnjeg korisnika.

3) U članku 2.3.1 Usluga kolokacije u lokalnoj zavisnoj petlji (potpetlji), Uvjeti za pružanje usluge kolokacije u vanjskom kabinetu na novim lokacijama koje T-Com gradi u sklopu FTTC koncepta, u stavku 2., predlažemo brisati riječi: "sukladno cijenama i uvjetima navedenim u ovoj Standardnoj ponudi".

Obrazloženje:

Predmetnu odredbu nužno je u cijelosti uskladiti s regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene Odlukom o analizi Tržišta 4. Naime, na str. 80 *Analize tržišta veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji)* (dalje u tekstu: Analiza Tržišta 4), propisano je da je HT u slučaju da je ukupni iskazani interes veći od planiranog kapaciteta i prostora u vanjskom kabinetu, obavezan osigurati i financirati opravdano povećanje prostora u vanjskom kabinetu. Držimo da je intencija HAKOM-a bila da HT samostalno osigura i financira povećanje prostora pa bi na ovaj način HT neosnovano prebacio trošak na operatore korisnike, iako Analizom Tržišta 4 nije propisano da HT ima pravo na povrat tog troška.

4) Predlažemo u članku 6.2 Zahtjev izmijeniti stavak 8., tako da glasi:

"Ako je Operator korisnik zatražio datum aktivacije koji je kraći od propisanog roka za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a zahtjev prelazi okvir "prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prethodnom 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 operator korisnik prema SP RUO može zatražiti datum aktivacije veleprodajne usluge i u roku duljem od propisanog (5 odnosno 15 radnih dana), ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom, a da u tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja

¹ KLASA: UP/I-344-01/12-03/03, URBROJ: 376-11-13-22

zahtjeva, to je potpuno neopravdano da se u slučaju dogovorene duže realizacije s krajnjim korisnikom dopušta HT-u da još produlji ugovoreni dulji rok realizacije. Držimo da nema opravdanja da se u slučaju odabira željenog datuma koji je dulji od propisanog još dodatno odgađa realizacija jer će HT imati na raspolaganju dulji rok ili čak do 60 dana za realizaciju usluge. Također, niti HT u obrazloženju svog zahtjeva za uvođenjem kvota i tolerancije niti HAKOM u odgovoru na taj zahtjev u postupku analize tržišta 5, ne razmatraju problem zahtjeva sa željenim datumom realizacije koji je duži od propisanog kao opterećenje u poslovanju HT-a te držimo da je opravdano i u skladu s logikom promatranja dnevnog opterećenja HT-a odrediti da se na zahtjeve s duljim željenim datumom realizacije ne primjenjuje dodatna odgoda u realizaciji. Naime, HT u komentarima u javnoj raspravi u postupku analize tržišta 5 navodi da je obavezan u strogim i kratkim rokovima realizirati sve zahtjeve koje zaprimi te da je zbog toga izložen povećanom riziku isplate naknada za kašnjenje. Prema tome, u situaciji kada je operator dostavio zahtjev znatno ranije od datuma realizacije, HT ima dovoljno vremena da provode sve radnje kako bi zahtjev realizirao na vrijeme.

Dodatno, opreza radi, ukazujemo na odredbu članka 20 stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 154/11.) kojom je propisana obveza operatora da u roku od 12 radnih dana krajnjem korisniku omogući raskid pretplatničkog ugovora te na odredbu članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 73/08., 90/11., 133/12. i 80/13.) kojom je propisana obveza operatora da krajnjem korisniku omogući da unaprijed odredi datum raskida pretplatničkog ugovora. Stoga je nužno utvrditi rokove realizacije veleprodajnih zahtjeva koji će omogućiti operatoru korisniku da ispuni svoje obveze prema navedenim propisima.

Slijedom navedenog, predlažemo u članku 6.2. izmijeniti stavak 8. na gore navedeni način.

5) U članku 6.2 Zahtjev predlažemo ukinuti obvezu slanja obrasca jedinstvene izjave krajnjeg korisnika

Obrazloženje:

Nastavno na predložene izmjene članka 6.2 Zahtjev SP RUO kojima se ukida obveza prilaganja skeniranog obrasca jedinstvenog zahtjeva, držimo da je isto potrebno odrediti i za obrazac jedinstvene izjave krajnjeg korisnika. 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).

Naime, držimo da je potrebno utvrditi da sva komunikacija ide isključivo putem B2B servisa i to upisivanjem parametara bez prilaganja ikakve dokumentacije (obrazaca, izjava i dr.) što omogućuje brži, precizniji i jednostavniji protok informacija, pri čemu se operatori korisnici prilikom sklapanja ugovora s krajnjim korisnikom moraju pridržavati svih obveza propisanih propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

Dodatno, ističemo kako su pravila ponašanja u B2B komunikaciji između dva poslovna subjekta jasna i svaka strana odgovara za ispravnost i točnost podataka koje šalje prema drugoj strani. Štoviše, sva komunikacija kroz B2B kanal je zaštićena i enkriptirana i kao takva se može smatrati verificiranom tj. pouzdano se zna koji je operator poslao koju izjavu i ne može biti krivih interpretacija. U slučaju sumnje na zlorabu odnosno prijevorno postupanje operatora, na raspolaganju stoji mogućnost pokretanja inspekcijaskog nadzora od strane HAKOM-a (po službenoj dužnosti ili po prijavi stranke).

6) Predlažemo dopuniti članak 6.2 Zahtjev uvjetima za izračun i primjenu dnevnih kvota

Predlažemo radi usklađenja s Analizom tržišta 4 i otklanjanja bilo kakvih dvojbi u tumačenju, dopuniti SP RUO sljedećim uvjetima:

- Odrediti HT-u obvezu da izračun kvota dostavlja do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota,
- Odrediti koji zahtjevi se uračunavaju u izračun kvota pri čemu treba naznačiti da se zahtjevi za realizaciju zamjenskog rješenja kod IMS migracije neće uračunavati u izračun kvota (kako je to navedeno u Zapisniku sa sastanka operatora o IMS-u održanog 14. studenog 2013. godine),

- Odrediti da se prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava u odnosu na radne dane u mjesecu (neradni dani se ne uzimaju u izračun jer u te dane HT nije bio opterećen obradom zahtjeva jer ih obrađuje sljedeći radni dan),
- Odrediti da u slučaju kada je zahtjev operatora korisnika odbijen zbog greške u sustavu u području odgovornosti HT-a, HT ne smije takav ponovljeni zahtjev tretirati kao slanje novog zahtjeva,
- Odrediti HT-u objavu načina obrade zahtjeva pojedinog operatora korisnika (da li je to po FIFO metodi ili po složenosti zahtjeva ili po nekoj drugog metodi) kako bi se operatorima korisnicima omogućilo da unaprijed planiraju slanje zahtjeva na način da znaju koji zahtjevi će ući u dnevnu kvotu i biti realizirani u propisanom roku,
- Odrediti da se odgađanje roka realizacije primjenjuje isključivo na zahtjeve za novom uslugom koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u, uz iznimku da se odgađanje roka realizacije ne primjenjuje na zahtjeve sa određenim željenim zahtjevom koji je dulji od propisanog.

Obrazloženje:

Odlukom o analizi Tržišta 4, na str. 63, u okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, propisano je da HT ima pravo produljiti rokove realizacije samo ako operator korisnik prekorači kvote za podnošenje zahtjeva u jednom danu i to danu slanja zahtjeva. HAKOM je usvojio komentar HT-a iznesen u postupku javne rasprave o prijedlogu odluke o analizi tržišta 4, unatoč tome što je u ranijim postupcima, pokrenutim bilo na prijedlog HT-a bilo na prijedlog operatora korisnika, zauzeo stajalište da je HT dužan u propisanim rokovima realizirati svaki zaprimljen zahtjev operatora korisnika za realizacijom pojedinačne veleprodajne usluge za određenog krajnjeg korisnika, a koji zahtjev je potpun odnosno izrađen u skladu s uvjetima iz standardnih ponuda, te je u obvezi snositi naknade za kašnjenje u realizaciji istog. Međutim, uzimajući u obzir Prijedlog odluke i Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, primjećujemo da HAKOM, s jedne strane radi zaštite interesa krajnjih korisnika svih operatora regulira svim operatorima rok za realizaciju maloprodajnih usluga krajnjem korisniku, dok s druge strane na veleprodajnoj razini uvođenjem dnevnih kvota samo operatorima korisnicima veleprodajnih usluga HT-a nameće ograničenja u slanju zahtjeva te produžuje rok realizacije veleprodajne usluge koji izravno utječe na rok realizacije maloprodajne usluge od strane operatora korisnika kao i na zadovoljstvo njihovih krajnjih korisnika čime se operatori korisnici dovode u neravnopravan položaj u odnosu na maloprodaju HT-a. Držimo da intencija regulatora nije bila u tome da operatori korisnici isplaćuju naknade za kašnjenje u realizaciji usluga krajnjim korisnicima, već da se skрати rok realizacije maloprodajnih usluga.

Nadalje, HAKOM je prihvatio zahtjev HT-a za produljenjem propisanih rokova realizacije veleprodajnih usluga upravo zbog toga kako bi se omogućilo HT-u da ne mora plaćati naknade za kašnjenje operatorima korisnicima ako je broj zahtjeva poslan u određenom danu veći od utvrđene kvote. HAKOM je bez ikakvog obrazloženja i bez ikakve provjere statistike slanja zahtjeva po pojedinom operatoru korisniku, djelomično usvojio komentar HT-a u postupku javne rasprave o analizi tržišta 4 na način da je odredio da se za izračun kvota uzima razdoblje od prethodna tri mjeseca. Sve aktivnosti operatora korisnika usmjerene su ka što bržoj realizaciji maloprodajne usluge i stvaranju imidža pouzdanog i efikasnog operatora koji može ravnopravno konkurirati SMP operatoru.

Za razliku od operatora korisnika, maloprodaja HT-a ograničena je samo vremenskim rokom za pribavljanje supotpisa od strane postojećeg operatora. Stoga je očigledno da tržišna utakmica nije ravnopravna, a što još dodatno narušeno uvođenjem dnevnih kvota u slanju zahtjeva operatorima korisnicima te produljenjem rokova realizacije za dodatnih 5 radnih dana. U slučaju usvajanja ovakvog Prijedloga odluke poništiti će se pozitivni učinci skraćivanja rokova realizacije usluga, kako je to određeno prijedlogom jer će u slučaju primjenjivanja kvota formalno skraćeni rok od 10 radnih dana biti produljen na dodatnih 5 radnih dana što znači da će zapravo rok za realizaciju veleprodajne usluge ostati 15 radnih dana.

Ističemo da se već sada u praksi primjećuju problemi koje operatorima korisnicima značajno otežavaju redovno poslovanje i realizaciju maloprodajne usluge u propisanim rokovima. Prije svega, izmijenjena standardna ponuda temeljem Analize tržišta 5 je u primjeni, a operatori ne znaju kada će zaprimiti dnevne kvote te kako se izračunavaju dnevne kvote. Dana 22. studenog 2013. godine HT nam je dostavio *Uputu za operatore CPS, ULL, BSA kvote* kojom su navedeni zahtjevi koji se uračunavaju u kvote, rokovi realizacije i rokovi za produljenje realizacije. Istog dana (tek 22. dana u mjesecu) HT nam je dostavio izračun kvota koje se primjenjuju od početka

studenog. Kako se već nalazimo u prosincu, a još uvijek nismo zaprimili dnevne kvote za prosinac, apsolutno je nemoguće organizirati i planirati redovno poslovanje.

Nastavno na Uputu operatorima, ističemo kako ista nije dovoljno transparentna niti usklađena s Analizom tržišta 5 slijedom čega držimo svi uvjeti za izračun kvota i njihova primjena moraju biti propisani isključivo u SP RUO čime će se osigurati ispunjavanje regulatorne obveze transparentnosti određene HT-u. Do stupanja na snagu izmijenjene SP RUO, HAKOM bi trebao odrediti sve uvjete vezane za primjenu kvota.

Slijedom svega navedenog predlažemo dopuniti članak 6.2. SP RUO kako je to gore navedeno.

7) Predlažemo u članku 6.2 Zahtjev izmijeniti stavak 8. tako da glasi:

"Ako je Operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge koji je kraći od propisanog roka, a zahtjev prelazi okvir "prosečan dnevni broj zahtjeva koje je taj Operator korisnik Standardne ponude dostavljao T-Comu u prethodnom 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 operator korisnik prema SP RUO može zatražiti datum aktivacije veleprodajne usluge i u roku duljem od propisanog (5 odnosno 10 radnih dana), ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom, a da u tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva, to je potpuno neopravdano da se u slučaju dogovorene duže realizacije s krajnjim korisnikom dopušta HT-u da još produži ugovoreni dulji rok realizacije. Držimo da nema opravdanja da se u slučaju odabira željenog datuma koji je dulji od propisanog još dodatno odgađa realizacija jer će HT imati na raspolaganju dulji rok ili čak do 60 dana za realizaciju usluge. Također, niti HT u obrazloženju svog zahtjeva za uvođenjem kvota i tolerancije niti HAKOM u odgovoru na taj zahtjev u postupku analize tržišta 4, ne razmatraju problem zahtjeva sa željenim datumom realizacije koji je duži od propisanog kao opterećenje u poslovanju HT-a te držimo da je opravdano i u skladu s logikom promatranja dnevnog opterećenja HT-a odrediti da se na zahtjeve s duljim željenim datumom realizacije ne primjenjuje dodatna odgoda u realizaciji. Naime, HT u komentarima u javnoj raspravi u postupku analize tržišta 4 navodi da je obavezan u strogim i kratkim rokovima realizirati sve zahtjeve koje zaprimi te da je zbog toga izložen povećanom riziku isplate naknada za kašnjenje. Prema tome, u situaciji kada je operator dostavio zahtjev znatno ranije od datuma realizacije, HT ima dovoljno vremena da provode sve radnje kako bi zahtjev realizirao na vrijeme.

Dodatno, opreza radi, ukazujemo na odredbu članka 20 stavak 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 154/11.) kojom je propisana obveza operatora da u roku od 12 radnih dana krajnjem korisniku omogući raskid pretplatničkog ugovora te na odredbu članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", br. 73/08., 90/11., 133/12. i 80/13.) kojom je propisana obveza operatora da krajnjem korisniku omogući da unaprijed odredi datum raskida pretplatničkog ugovora. Stoga je nužno utvrditi rokove realizacije veleprodajnih zahtjeva koji će omogućiti operatoru korisniku da ispuni svoje obveze prema navedenim propisima.

Slijedom navedenog, predlažemo u članku 6.2. SP RUO izmijeniti stavak 8. na gore navedeni način.

8) Predlažemo u članku 20.3. SP RUO u stavku 1. dodati točku 5. kojom će se definirati da je HT dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše s dvosatnim razdobljem ažuriranja statusa

Predlažemo u članku 20.3. SP RUO u stavku 1. dodati točku 5. kojom će se definirati da je HT dužan ažurirati B2B servis u realnom vremenu, a najviše s dvosatnim razdobljem ažuriranja statusa što se primjenjuje za sve zahtjeve koje operatori korisnici podnose na temelju SP RUO (prethodni zahtjev, zahtjev za pružanje usluge, zahtjev za uklanjanje kvara/smetnji i dr.). Nadalje, potrebno je odrediti da je HT obavezan navedenu izmjenu ugraditi i u ostale odredbe SP RUO u kojima se uređuje dostupnost i rad B2B servisa.

Obrazloženje:

Budući da je točkom 1.15. Prijedloga odluke o izmjeni Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: SP RUO) određeno da je u članku 20.3. *Uvjeti korištenja IT sustava* potrebno

izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24 te se ujedno HT obvezuje navedenu izmjenu ugraditi i u ostale odredbe SP RUO u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način, držimo da je neophodno da se u SP RUO nedvojbeno odredi obveza HT-a da radi pravovremenog informiranja operatora korisnika ažurira B2B sustav u realnom vremenu umjesto dosadašnjeg 24-satnog ažuriranja statusa (kako je to navedeno u SP RUO), što će omogućiti brži protok informacija i pridonijeti bržoj realizaciji veleprodajne usluge. Stoga držimo da je ažuriranje od 24 sata u današnje vrijeme informacijskih tehnologija potpuno neprihvatljivo, već da ista moraju biti u gotovo realnom vremenu.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.