

PRIJEDLOG ZA JAVNU RASPRAVU

KLASA: UP/I-344-01/13-05/36

URBROJ:

Zagreb, 30. listopada 2013.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13) u postupku izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je na sjednici održanoj 30. listopada 2013. donijelo

ODLUKU

1. Trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, određuju se izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji kako slijedi:

1.1.

U članku 4.1. *Tehnički opis usluge-fizički vod*, crticu 5. iz drugog odlomka potrebno je izmijeniti na način da ista glasi:

- *longitudinalna simetrija* > 40 dB za $\leq 17,7$ MHz

1.2.

U poglavlju 4.1. potrebno je umetnuti novi članak 4.1.5. *Konfiguracijski parametri testnog profila* koji glasi:

Konfiguracijski parametri testnog profila imaju sljedeće vrijednosti:

Brzina	Silaz	Uzlaz
Maksimalna	4,704 Mbit/s	512 kbit/s
Nominalna	4 Mbit/s	384 kbit/s
Minimalna	256 kbit/s	128 kbit/s
Margina	Silaz	Uzlaz
Ciljna	6 dB	6 dB
Maksimalna	12 dB	12 dB

Minimalna	0 dB	0 dB
Gornja pomaknuta margina	Kod testnog port-a ne planira se korištenje glatke adaptacije brzine pa definiranje ovih parametre nije potrebno	
Donja pomaknuta margina		
Gornje pomaknuto vrijeme		
Donja pomaknuto vrijeme		
Zaštita od smetnji	Silaz	Uzlaz
INP	2	0,5
Max-kašnjenje	8 ms	2 ms

1.3.

U članku 4.3.2. zadnju točku potrebno je izmijeniti na način da ista glasi:

- *Produljenje lokalne petlje treba biti minimalno– dodatno uneseno slabljenje na 1 MHz iznosi maksimalno 2,8 dB (ekvivalent produljenja lokalne petlje od glavnog razdjelnika na lokaciji nezavisnog čvora do krajnjeg korisnika iznosi do 150 m prilikom korištenja TK59-50 xDSL kabela promjera vodiča 0,5 mm).*

1.4.

U članku 4.3.6. *Realizacija novih zahtjeva Operatora korisnika Standardne ponude* potrebno je precizirati da operator korisnik koji ima kolokaciju i na zavisnom i na nezavisnom čvoru ima mogućnost izbora želi li da mu se neke usluge realiziraju sa zavisnog ili nezavisnog čvora.

1.5.

U članku 6.2. *Zahtjev* odredba koja glasi: „*Pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos krajnjeg korisnika) bit će omogućen u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pojedine lokalne petlje. Ukoliko Operator korisnik Standardne ponude zatraži datum aktivacije usluge kraći od 15 radnih dana, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petnaestog radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje, te će Operatora korisnika Standardne ponude unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa.*“, mijenja se na način da glasi: „*Pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos krajnjeg korisnika) bit će omogućen u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pojedine lokalne petlje. Ukoliko Operator korisnik Standardne ponude zatraži datum aktivacije usluge kraći od 10 radnih dana, T-Com će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje, te će Operatora korisnika Standardne ponude unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa.*“

1.6.

U članku 6.2. Zahtjev nakon rečenice koja glasi: „Zahtjev za predmetnu uslugu, kao i svi drugi zahtjevi/odgovori T-Coma u svrhu pružanja usluga iz Standardne ponude podnose se i obrađuju isključivo putem tzv. B2B pristupa (u daljnjem tekstu: B2B servisi) sukladno uvjetima primjene B2B servisa definiranim odlukom Vijeća HAKOM-a od 7. prosinca 2011.g. (klasa: 023-01/11-02/76, ur.broj: 376-12/VŠ-11-10 (MW))“ potrebno je dodati sljedeći tekst: „Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d. podnosi se bez potrebe prilaganja preslike obrasca jedinstvenog zahtjeva. Jedinstveni zahtjev koji Operatori korisnici podnose putem B2B servisa osobito sadrži parametre definirane obrascem jedinstvenog zahtjeva, ali i druge parametre, prema dogovoru operatora, kojima se na jednostavan način omogućava provođenje svih veleprodajnih aktivnosti po određenoj usluzi.“

1.7.

U članku 6.2. Zahtjev mijenja se tekst: „T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga T-Coma, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama.“, tako da glasi: „T-Com će putem B2B servisa omogućiti Operatorima korisnicima informacije o postojećem/im operatoru/ima krajnjeg korisnika koji mu svoje maloprodajne usluge pruža/ju na temelju neke od veleprodajnih usluga T-Coma, kao i o ugovorenim veleprodajnim uslugama, osim u slučaju kada postojeći operator pruža krajnjem korisniku maloprodajne usluge na temelju T-Comove usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili usluge samostalnog pristupa internetu.“

1.8.

U članku 6.2. Zahtjev potrebno je dodati sljedeći tekst: „T-Com će omogućiti Operatorima korisnicima putem B2B servisa pretragu/pribavljanje informacija o postojećem operatoru krajnjeg korisnika i statusu veleprodajnih usluga putem telefonskog broja i imena, prezimena, adrese krajnjeg korisnika ili adrese telefonskog priključka. Isto tako, ukoliko je telefonski broj za koji se vrši pretraga privremeno ili trajno isključen T-Com će, putem B2B servisa, omogućiti operatorima dobivanje takve informacije.“

1.9.

U članku 6.4.2. Proces priključenja umjesto teksta:

„T-Com je dužan kod izdvajanja petlje pozivom na broj telefona 0800 xxxx Operatora korisnika Standardne ponude, potvrditi prebacivanje upredene metalne parice, te do trenutka izvršenja svojih obveza nema pravo na naplatu naknada za otklanjanje kvarova nastalih u T-Comovoj mreži ili mreži Operatora korisnika Standardne ponude. U slučaju da Operatori korisnici Standardne ponude distribuiraju analogni signal, T-Com je dužan kod izdvajanja petlje potvrditi prebacivanje upredene metalne parice, izvršenjem poziva s prebačene parice na MDF-u, na broj automatskog glasovnog centra Operatora korisnika Standardne ponude gdje bi se DTMF tonovima signalizirao ULL ID prenesene parice.“,

potrebno je ugraditi sljedeći tekst:

„T-Com će kod izdvajanja petlje Operatoru korisniku putem B2B servisa potvrditi realizaciju izdvajanja lokalne petlje i dostaviti rezultate mjerenja kojima se dokazuje ispravnost parice, odnosno ispunjavanje opisanih glavnih parametara fizičkih karakteristika upredene metalne

parice iz članka 4.1. Standardne ponude. Također, u navedenoj potvrdi potrebno je dostaviti adresu lokacije izvoda te broj parice na izvodu.

Ukoliko Operator korisnik u roku od 24 sata od potvrde realizacije izdvajanja lokalne petlje otvori kvar/smetnju na navedenoj upredenoj metalnoj parici, smatrat će se da izdvajanje lokalne petlje nije realizirano ukoliko je kvar/smetnja u odgovornosti T-Com-a. U tom slučaju, smatrat će se da upredena metalna parica nije stavljena na raspolaganje Operatoru korisniku te i dalje teče rok za realizaciju usluge“.

1.10.

U članku 6.5. Otkaz usluge u dijelu Otkaz od strane T-Com-a potrebno je brisati rečenicu „U slučaju otkaza upredene metalne parice iz razloga pod točkom (4) T-Com će ponuditi Operatoru korisniku Standardne ponude druge moguće usluge umjesto predmetne upredene metalne parice pod komercijalnim uvjetima.“.

1.11.

U članku 6.5. Otkaz usluge u dijelu Otkaz od strane T-Com-a potrebno je izmijeniti rečenicu „Za otkaz i isključenje upredene metalne parice Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude.“ tako da glasi: „Za otkaz i isključenje upredene metalne parice Operator korisnik Standardne ponude plaća naknade sukladno članku 13.1.2. ove Standardne ponude osim u slučajevima koji su navedeni u točki (1), (4) i (5).“.

1.12.

U članku 10.1. „Fizička kolokacija“ u dijelu „Tehnički uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor“ potrebno je ugraditi sljedeći tekst:

„Troškove korištenja klimatizacijske opreme, koji čine trošak potrošene električne energije i trošak redovnog održavanja klimatizacijskog uređaja, snose svi Operatori korisnici Standardne ponude koji dijele zajedničku unutrašnju kolokaciju proporcionalno broju aktivnih „portova“ na opremi svakog Operatora korisnika kolokacijskog prostora. T-Com je obvezan svaki mjesec slati obračun sukladno podatku iz prethodnog obračunskog razdoblja prema broju aktivnih „portova“ svakog Operatora korisnika Standardne ponude koji koristi unutarnji kolokacijski prostor. Troškovi korištenja klimatizacijske opreme obračunat će se dva puta godišnje na osnovu broja aktivnih portova. Visina troška godišnjeg održavanja klimatizacijske opreme određena je iznosom koji T-Com plaća ovlaštenom serviseru za održavanje vlastite klimatizacijske opreme uvećan za administrativne troškove.“

1.13.

Članak 10.1. „Fizička kolokacija u zasebnoj kolokacijskoj sobi - Opći uvjeti kolokacije vezani uz kolokacijski prostor“, stavak 7. potrebno je izmijeniti da glasi:

„Ovisno o narudžbi Operatora korisnika Standardne ponude, kolokacijski prostor može imati najmanje 2m² do najviše 8m² (povećanje po 1m²), uz iznimku u slučajevima kada Operator korisnik izričito pisanim putem zahtjeva veći prostor a T-Com ga je u mogućnosti osigurati. T-Com će pružiti Operatoru korisniku Standardne ponude podatke o kolokacijskoj sobi,

odnosno prostoru, kao što su visina sobe ili opterećenje poda, sustav grijanja, pristup vodi i sl.“

1.14.

U članku 13. *Postupak migracije Operatora korisnika Standardne ponude između veleprodajnih usluga* potrebno je u cijelom članku definirati da će HT i operator korisnik osigurati da krajnji korisnik na datum uključenja veleprodajne usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata, neovisno o tome radi li se prijenos broja ili ne.

1.15.

U članku 20.3. *Uvjeti korištenja IT sustava* potrebno je izmijeniti vrijeme u kojem je B2B servis dostupan na način da je isti dostupan svakim danom od 0-24. HT je navedenu izmjenu obvezan ugraditi i u ostale odredbe Standardne ponude u kojima se ne omogućuje dostupnost B2B servisa na navedeni način.

1.16.

Članak 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Opće odredbe* potrebno je dopuniti sljedećim tekstom: „*U cilju učinkovitijeg i efikasnijeg otklanjanja kvarova/smetnji, T-Com mora osigurati eskalacijske kanale koji uključuju telefonske brojeve voditelja terenskih timova u Regijama te grupni kontakt u SMC-u.*“

1.17.

U članku 24.1. *Otklon kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji* u dijelu *Postupak* potrebno je izmijeniti drugi, treći i četvrti odlomak sljedećim tekstom: „*Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne zatraži kraće vrijeme otklona kvara/smetnje.*

U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude ili krajnjeg korisnika usluga. Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnji potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a T-Com ga nije uspio kontaktirati, T-Com će o istome obavijestiti Operatora korisnika pozivom na broj korisničke službe Operatora korisnika. Tek po obavijesti Operatora korisnika, T-Com počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika.

Ukoliko T-Com ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, T-Com će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 15. ove Standardne ponude.

U slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela metalne upredene parice vremenski period se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a maksimalno 30 dana. T-Com će u navedenom vremenskom periodu dodijeliti slobodnu paricu unutar kapaciteta svoje mreže, odnosno osigurati privremeno zamjensko rješenje. U situaciji kada HT nije iz opravdanih razloga u mogućnosti otkloniti kvar u predviđenom vremenu o

istome je obvezan pravovremeno obavijestiti HAKOM, a kako bi HAKOM mogao odlučiti o opravdanosti istih.

T-Com će Operatora korisnika Standardne ponude pravovremeno, a najmanje svaka 4 sata, izvještavati o vrsti, mjestu i tijeku otklanjanja svih kvarova/smetnji.

Vrijeme otklona kvara/smetnje prestaje u trenutku kada T-Com podnese izvještaj o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji pod uvjetom da Operator korisnik u roku od 24 sata putem B2B-a potvrdi da je kvar/smetnja uistinu otklonjena. U slučaju da Operator korisnik u navedenom roku utvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, smatra se da vrijeme otklona kvara/smetnje nije prestalo, pri čemu se u vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje ne uključuje vrijeme koje je Operatoru korisniku bilo potrebno za dostavljanje potvrde o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji, odnosno za dostavljanje obavijesti da kvar/smetnja nije otklonjena. U izvještaju o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji T-Com je obvezan putem B2B servisa dostaviti rezultate mjerenja za parametre parice navedene u članku 4.1. Standardne ponude“.

1.18.

U članku 24.5.1 Provjera i dijagnostika kvara/smetnje potrebno je dopuniti prvu rečenicu tako da glasi: „Nakon analize svih elemenata zahtjeva Tehnička služba T-Coma stvara radni nalog za odlazak na lokaciju glavnog razdjelnika (MDF) pripadajuće kolokacije, pri čemu radni nalog obavezno sadržava i prijavu smetnje od strane Operatora korisnika u izvornom obliku.“

1.19.

U članku 24.5.2 Otklanjanje kvara/smetnje dio Kvar/smetnja nije u području odgovornosti T-Coma potrebno je izmijeniti tako da glasi: „Ukoliko mjerni rezultati zadovoljavaju sve tehničke parametre definirane člankom 4. i Dodatkom 27.16 (Statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom) ove Standardne ponude, kvar/smetnja se zatvara sa šifrom mjesta kvara/smetnje „Nije u području odgovornosti T-Coma“ pri čemu se istovremeno Operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je T-Com obavio. Dodatno, HT će zatvoriti kvar/smetnju s navedenom šifrom mjesta kvara/smetnje tek po pozivu na broj telefona 0800 xxxx Operatora korisnika i to sa zadnje točke područja odgovornosti HT-a, odnosno na izvodu.“

1.20.

U članku 25.1. potrebno je izmijeniti stavak 7 tako da glasi: „Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje T-Comu Operator korisnik Standardne ponude je obvezan provjeriti ulazi li kvar/smetnja na opremi ili instalaciji u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama T-Coma krajnjoj priključnoj točki.“

1.21.

Potrebno je uskladiti tekst Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na način da se umjesto pojmova upredena metalna parica za

uskopojasne prijenosne tehnologije i upredena metalna parica za širokopojasne prijenosne tehnologije koristi isključivo pojam upredena metalna parica.

2. Hrvatski Telekom d.d. je obvezan iz Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ukloniti sve odredbe koje su protivne odredbama iz točke 1. izreke ove odluke, dok u ostalim dijelovima Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ostaje nepromijenjena.
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. izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama iz točke 1. izreke ove odluke, pri čemu se izmijenjena standardna ponuda primjenjuje od 31. dana od dana donošenja odluke u skladu s početkom primjene navedenih izmjena u B2B servisima.
4. Rokovi primjene procedura iz točke 1. izreke ove odluke koji se odnose na komunikaciju putem B2B servisa su sljedeći:
 - 28. veljače 2014. godine – Hrvatski Telekom d.d. je obvezan dostaviti operatorima tehničku specifikaciju;
 - 28. ožujka 2014. godine – početak testiranja B2B servisa prema dostavljenom tehničkoj specifikaciji;
 - 13. travnja 2014. godine - početak produkcije.

Obrazloženje

HAKOM je 4. rujna 2013. godine objavio javni poziv vezano uz dostavu prijedloga izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (dalje: Standardna ponuda). U okviru javnog poziva zaprimljeni su prijedlozi izmjena i komentari sljedećih operatora: Amis Telekom d.o.o. (dalje: Amis), Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT), Metronet telekomunikacije d.d. (dalje: Metronet), Optima Telekom d.d. (dalje: Optima) i VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet). Također, HAKOM je u ovom postupku razmotrio prijedloge operatora koji se odnose na jedinstvenu proceduru podnošenja zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a.

Člankom 58. stavak 3. ZEK-a propisano je da HAKOM može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. U svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardnih ponuda iznimno se može provesti i više puta tijekom godine.

Imajući u vidu regulatorna načela i ciljeve određene u članku 5. ZEK-a, kao i regulatorne obveze koje su HT-u određene Analizom tržišta za uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, HAKOM je na temelju zaprimljenih prijedloga izmjene Standardne ponude utvrdio da su pojedini prijedlozi opravdani i potrebni radi osiguranja potpune primjene regulatornih obveza određenih na ovom tržištu. Stoga je HAKOM pokrenuo postupak izmjene Standardne ponude. HAKOM napominje kako će prijedlozi operatora vezano uz naknade za usluge koje su predmet Standardne ponude biti razmotreni u zasebnom postupku.

U nastavku se daje obrazloženje svake pojedine izmjene koja je predložena u izreci odluke.

Ad 1.1.

Predmetna Standardna ponuda tretira prijenosnu tehnologiju VDSL2 (profili 8b i 17a) koja zauzima znatno veći pojas frekvencija od 2,2 MHz (sve do 17,7 MHz u slučaju korištenja profila 17a) za koji je dosada bio definiran prijenosni parametra longitudinalne simetrije pretplatničke petlje. Slijedom toga definirana je vrijednost predmetnog parametra u cijelom frekvencijskom pojasu koji je od interesa s obzirom na odabrane profile VDSL2 prijenosne tehnologije koja će se uvoditi u raspetljani okoliš RH.

Ad 1.2.

Svi potrebni konfiguracijski parametri za testni port do sada nisu bili definirani, već je bila samo definirana nazivna vrijednost prijenosne brzine i ona je iznosila 512 kbit/s. Kako je ta vrijednost deset pa čak i do dvadeset puta manja od tipičnih prijenosnih brzina koje koriste Operatori korisnici to je bilo potrebno povećati nazivnu vrijednost prijenosne brzine testnog porta tako da ona postane reda veličine prijenosnih brzina koje Operatori korisnici koriste. Ostali konfiguracijski podaci testnog porta usklađeni su sa relevantnom tehničkom specifikacijom *Broadband* foruma i odlukom Vijeća HAKOM-a o adaptivnom načinu rada.

Ad 1.3.

Predložena vrijednost slabljenja od 3,8 dB je prevelika te može uzrokovati degradacije maksimalno raspoložive silazne prijenosne brzine koje su veće od 10% (pilot projekt Strmica) kod onih korisnika koji će biti i dalje posluživani sa CO lokacije. Zbog toga, u početnoj fazi modernizacije pristupne mreže na bazi FTTC koncepta opravdano je usvojiti manje vrijednosti povećanog slabljenja te praćenjem parametra degradacije maksimalne raspoložive silazne prijenosne brzine tu vrijednost povećati ukoliko praktična iskustva pokažu da tako usvojena vrijednost povećanog slabljenja postaje neopravdana smetnje spomenutog koncepta modernizacije pristupne mreže.

Ad 1.4.

Nastavno na prijedlog Optime, HAKOM smatra kako je potrebno omogućiti operatoru korisniku koji ima kolokaciju i na zavisnom i na nezavisnom čvoru ima mogućnost izbora želi li da mu se neke usluge realiziraju sa zavisnog ili nezavisnog čvora. Na taj način bi se omogućilo operatorima da npr. krajnjim korisnicima koji zahtijevaju niže brzine realiziraju usluge s nezavisnog čvora putem ADSL tehnologije, a krajnjim korisnicima koji zahtijevaju veće prijenosne brzine s zavisnog čvora putem VDSL tehnologije.

Ad 1.5.

HAKOM smatra da je potrebno skratiti vrijeme za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika s 15 radnih dana na 10 radnih dana s obzirom da je HAKOM Analizom tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi uveo HT-u kvote za realizaciju novog zahtjeva što omogućuje HT-u bolje planiranje potrebnih resursa.

Ad 1.6.

HAKOM je ocijenio potrebnim omogućiti operatorima slanje zahtjeva za veleprodajne usluge i sve pripadajuće aktivnosti po tim uslugama putem B2B servisa bez potrebe prilaganja preslike jedinstvenog zahtjeva iz razloga što prilaganje bilo kakve dokumentacije dodatno,

neopravdano opterećuje i otežava B2B komunikaciju i sam postupak podnošenja veleprodajnih zahtjeva.

Ad 1.7.

S obzirom da HT ne raspolaže podacima o imenu, prezimenu, telefonskom broju, adresi krajnjeg korisnika ili adresi priključka za krajnje korisnike kojima postojeći operator trenutno pruža svoje usluge na temelju veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ili samostalnog širokopojasnog pristupa HAKOM je odlučio kao u točki 1.6. ove odluke.

Ad 1.8.

HAKOM smatra opravdanim omogućiti operatorima putem B2B servisa dobivanje informacije o tome je li telefonski broj za pojedinog krajnjeg korisnika za kojeg namjerava podnijeti zahtjev za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji privremeno ili trajno isključen. Na temelju ove informacije, operatori bi mogli odmah informirati krajnjeg korisnika o nemogućnosti realizacije njegovog zahtjeva.

Ad 1.9.

HAKOM smatra potrebnim brisati odredbu kojom je HT bio obvezan kod izdvajanja petlje potvrditi prebacivanje upredene metalne parice izvršenjem poziva s prebačene parice na MDF-u s obzirom da se postupak provjere ispravnosti izdvojene parice novim prijedlogom rješava na drugačiji način. Naime, dostavljanjem rezultata mjerenja HT potvrđuje da je parica u skladu s karakteristikama koje mora zadovoljiti u skladu s člankom 4.1. Standardne ponude. Dodatno, HAKOM smatra da HT mora operatorima dostaviti adresu lokacije izvoda te broj parice na izvodu s obzirom da operatori korisnici imaju problema prilikom identificiranja zatražene parice. Nadalje, ukoliko se u roku od 24 sata po izdvajanju parice otvori kvar/smetnja, ne može se smatrati da je usluga realizirana na ispravnoj parici.

Ad 1.10.

Navedenu odredbu je potrebno brisati s obzirom da dva operatora ne mogu pružati usluge na istoj parici.

Ad 1.11.

Nastavno na prijedloge operatora, HAKOM smatra potrebnim u Standardnoj ponudi jasno definirati da se naknada za otkazivanje i isključenje lokalne petlje ne plaća u slučaju kada krajnji korisnik mijenja pristupnog operatora s obzirom da se u tom slučaju plaća aktivacija nove usluge od strane operatora korisnika ili krajnjeg korisnika pa nije opravdano naplatiti jednu aktivnost dva puta u obliku naknade za aktivaciju i naknade za deaktivaciju.

Ad 1.12.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se radi pojednostavljena obračuna troškova klimatizacije i utroška električne energije navedeni obračun umjesto svakog mjeseca obavlja dva puta godišnje.

Ad 1.13.

HAKOM je prihvatio prijedlog HT-a da se omogući pružanje usluge kolokacije na površini većoj od trenutno maksimalne 8m², uz preduvjet da postoji pisani zahtjev Operatora korisnika za većom površinom kao i mogućnost realizacije tog zahtjeva od strane HT-a. Naime, HT je istaknuo da operatori korisnici sve češće podnose zahtjeve za proširenjem kolokacijskog prostora na određenim lokacijama pa se navedenom izmjenom omogućuje prihvaćanje navedenih zahtjeva ukoliko su isti opravdani i izvedivi.

Ad 1.14.

HAKOM smatra da nije opravdano da krajnji korisnik u slučaju kada nema prijenosa broja može ostati bez usluge do 8 sati. Stoga je potrebno osigurati da krajnji korisnik na datum uključjenja veleprodajne usluge ne bude bez usluge dulje od 3 sata, neovisno o tome radi li se prijenos broja ili ne.

Ad 1.15.

HAKOM smatra potrebnim odrediti navedenu izmjenu s obzirom da nije opravdano odrediti „radno vrijeme“ B2B servisa koji je uveden radi poboljšanja komunikacije između HT-a i operatora korisnika te nije opravdano ograničiti vrijeme zaprimanja poruka u IT sustav s obzirom da je isti u mogućnosti poslati automatski odgovor u realnom vremenu.

Ad 1.16.

Navedena izmjena je potrebna kako bi se u okviru Standardne ponude jasno definiralo kako Operatori korisnici imaju mogućnost eskalacije na voditelje terenskih tehničara u regijama i u SMC-u u svrhu pravovremene i razumljive komunikacije kvara/smetnji između Operatora korisnika i HT-a u cilju što bržeg i efikasnijeg otklanjanja kvarova/smetnji sve na dobrobit i zadovoljstvo krajnjeg korisnika.

Ad 1.17.

HAKOM smatra potrebnim izmijeniti postupak otklona kvara/smetnji s obzirom da su u praksi uočeni problemi od strane Operatora korisnika. Također, kroz regulatorne sporove je utvrđeno da se u određenim slučajevima zahtjev za otklon kvara zatvara iako isti u stvarnosti nije otklonjen, a što na kraju dovodi do otvaranja više novih zahtjeva za otklon istog kvara. Stoga, HAKOM smatra da kartica za otklon kvara/smetnje ne smije biti zatvorena prije nego li Operator korisnik potvrdi da je kvar/smetanja zaista otklonjena, pri čemu vrijeme u kojem se čeka potvrda Operatora korisnika neće ulaziti u vrijeme propisano za otklon kvara/smetnje. Ukoliko HT prilikom otklona kvara/smetnje treba kontaktirati krajnjeg korisnika, ali se isti ne javlja, HT će biti obvezan nazvati korisničku službu Operatora korisnika kako bi i oni pokušali stupiti u kontakt s krajnjim korisnikom te potvrditi da korisnik stvarno nije dostupan te da otklon kvara/smetnje ide u status čekanja krajnjeg korisnika sve dok se krajnji korisnik ne javi. Dodatno, u izvještaju o uspješno otklonjenom kvaru/smetnji HT je obvezan putem B2B servisa dostaviti rezultate mjerenja za parametre parice navedene u članku 4.1. Standardne ponude kao potvrdu da je parica ispravna.

Ad 1.18.

HAKOM smatra kako je navedena izmjena potrebna kako bi se jasno definiralo da prijavljena smetnja od strane Operatora korisnika obavezno dolazi u izvornom obliku kako bi terenski tehničar imao uvid u stvarni problem kod krajnjeg korisnika što će pridonijeti bržem i efikasnijem otklonu kvara/smetnje i zatvaranja smetnje sve na dobrobit i zadovoljstvo krajnjeg korisnika.

Ad 1.19.

HAKOM smatra kako je navedena izmjena potrebna kako bi se nedvojbeno utvrdilo da smetnja nije u području odgovornosti HT-a.

Ad 1.20.

Hakom smatra kako je navedena izmjena opravdana u cilju olakšanja postupka prijave i samog otklanjanja kvara/smetnje. Naime, operator korisnik je obvezan prije same prijave provjeriti ulazi li kvar/smetnja na opremi ili instalaciji u njegovo područje odgovornosti te stoga nema potrebe navoditi obvezu prema kojoj operatori korisnici moraju prethodno isto HT-u i dokazati. U slučaju da je operator korisnik prijavio kvar, a da prethodno nije provjerio ulazi li kvar/smetnja u njegovo područje odgovornosti, HT prema odredbama Standardne ponude ima pravo naplatiti naknadu za svaki neosnovani zahtjev za popravak kvara/smetnje. Na navedeni način se potiče operatora korisnika da odradi svoje obveze dijagnostike kvara/smetnje u svom području odgovornosti.

Ad 1.21.

S obzirom da ne postoji razlika u cijeni između upredene metalne parice za uskopojasne prijenosne tehnologije i upredene metalne parice za širokopojasne prijenosne tehnologije HAKOM smatra kako nije opravdano praviti razliku između istih.

S obzirom na obvezu notifikacije ove odluke Europskoj komisiji, a vodeći računa o propisanim rokovima i radnjama koje je potrebno provesti, HAKOM je smatrao opravdanim odrediti rokove primjene procedura koji su vezani uz B2B servise kako je to definirano u točki 4. ove odluke.

Imajući u vidu da ovaj prijedlog može imati znatnijeg utjecaja na mjerodavno tržište, HAKOM će o ovom prijedlogu, sukladno članku 22. ZEK-a, provesti javnu raspravu.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić