

KLASA: UP/I-344-01/10-01/612
URBROJ: 376-12-10-04
Zagreb, 19. svibnja 2010.g.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 3., članka 58. stavka 3. i članka 22. stavaka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama, u postupku izmjene Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g., Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je, na sjednici održanoj 19. svibnja 2010. godine, donijelo

PRIJEDLOG ODLUKE

- I. Određuju se trgovačkom društvu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Savska cesta 32, Zagreb (HT), sljedeće izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g.:

Ad 1.1

U članku 3. „Tehnički uvjeti/arhitektura usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, stavak 7., mijenja se i glasi:

„Maksimalna SNR (Signal Noise Ratio) margina za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa linijskih prijenosnih brzina u dolazu do 5Mb/s iznosi 12dB.“

Ad 1.2

U članku 3.1. Standardne ponude „Točke pristupa za sve vrste usluga definirane ovom standardnom ponudom“, stavci 2. i 3., mijenjaju se i glase:

„(2) Pristup mreži T-Com-a preko nacionalnog Širokopojasnog PoP-a omogućuje Operatoru korisniku dostup do svih Krajnjih korisnika. Operator korisnik može koristiti nacionalni i/ili regionalni pristup T-Com-ovoj mreži.

(3) Za prijenos Internet podatkovnog prometa Operator korisnik može istovremeno koristiti regionalne i nacionalne Širokopojasne PoP-ove, te ovisno o istome plaćati T-Com-u cijenu za regionalni, odnosno nacionalni pristup T-Com mreži. Operator korisnik je u mogućnosti pristup T-Com mreži ostvariti spajanjem na jedan, dva, tri ili sva četiri regionalna širokopojasna PoP-a. U slučaju da Operator korisnik nije spojen na sva 4 regionalna širokopojasna PoP-a, u mogućnosti je koristiti nacionalni pristup T-Com-ovoj mreži i to na način da naknadu za nacionalni pristup plaća samo za ona pristupna područja u kojima nije spojen na regionalni širokopojasni PoP.“

Ad 1.3

U članku 3.1. Standardne ponude „Točke pristupa za sve vrste usluga definirane ovom standardnom ponudom“, dodaje se novi stavak 7. koji glasi:

„(7) Za prijenos VoIP i IPTV podatkovnog prometa Operatoru korisniku omogućen je pristup na Ethernet razini putem Ethernet preklopnika na način da se za svako pristupno područje unutar određene regije, operator mora spojiti s odvojenim vodom, osim u slučaj kada se Operator korisnik spojio na Ethernet razini na lokaciji glavnih Ethernet preklopnika za određenu regiju. U tom slučaju Operator korisnik se za sva pristupna područja unutar iste regije može spojiti s jednim vodom.“

Ad 1.4

U članku 3.6.1. „Realizacija posebnog virtualnog kanala za VoIP uslugu“, treća točka mijenja se i glasi:

„ • Krajnjem korisniku se dozvoljava korištenje dvije MAC adrese za VoIP uslugu.“

Ad 1.5

U članku 3.6.4. „Karakteristike VoIP usluge“, dvanaesta točka mijenja se i glasi:

„ • Za svaku virtualnu liniju koja se mapira u VLAN s definiranim prioritetom (dot1p=5) dozvoljeno je korištenje dvije MAC adrese. “

Ad 1.6

U članku 3.6.5. „Kapaciteti potrebni na primopredajnim točkama“, potrebno je na kraju dodati rečenicu koja glasi:

„Iznimno, operator korisnik za realizaciju VoIP usluge, zbog troškovne i tehničke opravdanosti, može koristiti veći omjer koncentracije na primopredajnim točkama, ukoliko isti izričito pisanim putem prihvati moguće odstupanje u kvaliteti usluge koja se jamči temeljem ove Standardne ponude.“

Ad 1.7

Članak 3.7. „Posebni virtualni kanal za IPTV uslugu“, mijenja se i glasi:

„Posebni kanal za IPTV uslugu omogućava operatorima pružanje digitalnog televizijskog signala krajnjim korisnicima putem IP mreže korištenjem T-Com infrastrukture. Posebni virtualni kanal za IPTV uslugu može se zakupiti kao samostalna usluga putem predmetne standardne ponude ili kao dodatak usluzi veleprodajnog širokopojsnog pristupa namijenjenog Internet usluzi. IPTV usluga uključuje prijenos digitalnog televizijskog signala od točke pristupa u T-Com-ovu mrežu do lokacije Krajnjeg korisnika. “

Ad 1.8

U članku 3.7.4. „Kapaciteti potrebni na točkama pristupa T-Com-ovoj mreži“, potrebno je na kraju dodati rečenicu koja glasi:

„Iznimno, operator korisnik za realizaciju IPTV usluge (bilo putem multicast-a ili unicast-a), zbog troškovne i tehničke opravdanosti, može koristiti manju zakupljenu brzinu na točkama pristupa T-Com-ovoj mreži, ukoliko isti izričito pisanim putem prihvati moguće odstupanje u kvaliteti usluge koja se jamči temeljem ove Standardne ponude.“

Ad 1.9

U članku 4.1. „Postupci podnošenja zahtjeva i pružanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“ stavak 11., mijenja se i glasi:

„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 15 dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup.“

Ad 1.10

U članku 4.1. „Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, potrebno je nadopuniti stavak 18. na način da isti glasi:

„(18) Ukoliko Operator korisnik podnese Zahtjev za pojedinačni ADSL pristup za Postojećeg Krajnjeg korisnika u pogledu kojeg T-Com već pruža uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa drugom Operatoru korisniku, davatelju usluga, T-Com će omogućiti Operatoru korisniku zatraženu uslugu pod uvjetom da Operator korisnik od Krajnjeg korisnika pribavi i dostavi T-Com-u izričitu izjavu kojom Krajnji korisnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog ADSL pristupa s postojećim Operatorom korisnikom, davateljem usluga (dalje u tekstu: Izjava). Navedenu potpisanu Izjavu Operator korisnik će, prije slanja T-Com-u, dostaviti postojećem Operatoru korisniku. Postojeći Operator korisnik će u roku od 2 dana od dana zaprimanja Izjave, provjeriti mogućnost raskida ugovora (npr. nepostojanje dugovanja) te vratiti Operatoru korisniku potpisanu Izjavu. U slučaju realizacije podnesenog zahtjeva, T-Com je dužan obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.“

Ad 1.11

U članku 4.1. „Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, potrebno je nadopuniti stavak 19. na način da isti glasi:

„(19) Operator korisnik je upoznat i prihvaća da Krajnji korisnik može zatražiti od T-Coma maloprodajnu uslugu širokopojasnog ADSL pristupa, u kojem slučaju Krajnji korisnik podnosi zahtjev za priključenje izravno T-Com-u. T-Com je dužan pribaviti i dostaviti Operatoru korisniku izričitu izjavu kojom Krajnji korisnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog ADSL pristupa s postojećim Operatorom korisnikom (dalje u tekstu: Izjava). Postojeći Operator korisnik će u roku od 2 dana od dana zaprimanja Izjave, provjeriti mogućnost raskida ugovora (npr. nepostojanje dugovanja) te vratiti T-Com-u potpisanu Izjavu. U slučaju realizacije podnesenog zahtjeva, T-Com je dužan prije obustavljanja pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u odnosu na tog Krajnjeg korisnika sukladno poglavlju 8.7. ove Standardne ponude, obavijestiti postojećeg Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.“

Ad 1.12

U članku 4.3. „Razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge“, stavak 2., druga crtica mijenja se i glasi:

„– ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za pristupne kapacitete ili Zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup Operator korisnik ima dospjela dugovanja prema T-Com-u za usluge koje su vezane uz predmet ove standardne ponude.“

Ad 1.13

U članku 5. „Cijene usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa“, tablica „Cjenik jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojsni pristup na temelju ADSL tehnologije“, mijenja se i glasi:

”

<i>Usluga</i>	<i>Cijena [kn]</i>
<i>Aktivacija ADSL pristupa (novi korisnici)</i>	<i>31,15</i>
<i>Aktivacija ADSL pristupa (postojeći korisnici)</i>	<i>0,00</i>
<i>Promjena brzine ADSL pristupa</i>	<i>0,00</i>
<i>Isključenje ADSL pristupa</i>	<i>0,00</i>
<i>Preseljenje ADSL pristupa</i>	<i>31,15</i>
<i>Dodatni paket prometa od 1 GB</i>	<i>8,36</i>
<i>Neosnovana prijava kvara</i>	<i>400,00</i>

PDV nije uključen u gore navedene cijene “

Ad 1.14

U članku 5. „Cijene usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa“ briše se tablica „Cjenik mjesečnih naknada za veleprodajni širokopojsni pristup za Internet uslugu na temelju ADSL tehnologije za postojeće korisnike (korisnici T-Com-ove širokopojsne usluge) uz Nacionalni pristup T-Com mreži“ i mijenja naziv tablice „Cjenik mjesečnih naknada za veleprodajni širokopojsni pristup za Internet uslugu na temelju ADSL tehnologije za nove korisnike (nisu korisnici T-Com-ove širokopojsne usluge) uz Nacionalni pristup T-Com mreži“ na način da glasi: „Cjenik mjesečnih naknada za veleprodajni širokopojsni pristup za Internet uslugu na temelju ADSL tehnologije uz Nacionalni pristup T-Com mreži“.

Ad 1.15

U članku 5. „Cijene usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa“, tablica „Cjenik dodatnih virtualnih kanala za IPTV i VoIP uslugu, mijenja se i glasi:

”

<i>Usluga</i>	<i>Cijena [kn]</i>	
<i>Aktivacija dodatnog virtualnog kanala</i>	<i>12,46 kn</i>	
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za IPTV SD</i>	<i>20 kn</i>	
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za IPTV HD</i>	<i>48 kn</i>	
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za VoIP (Ethernet razina)</i>	<i>11 kn</i>	
<i>Mjesečna naknada za virtualni kanal za VoIP (IP razina)</i>	<i>regionalni pristup</i>	<i>X kn</i>
	<i>nacionalni pristup</i>	<i>X kn</i>

PDV nije uključen u gore navedene cijene.“

Ad 1.16

U članku 8.1 „Vrijeme odgovora na zahtjeve za pružanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa“ stavak 3., mijenja se i glasi:

„Postojećim Krajnjim korisnicima T-Com će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni ADSL pristup ili dodatni virtualni kanal u roku od 15 dana po primitku Zahtjeva Operatora korisnika za pojedinačni ADSL pristup ili dodatni virtualni kanal.“

Ad 1.17

U članku 8.5. „Utvrđivanje i otklanjanje smetnji“, stavak 4., mijenja se i glasi:

„Ako povodom prijave smetnje od strane Operatora korisnika, ili na temelju informacije dobivene od Krajnjeg korisnika, T-Com ispitivanjem utvrdi da smetnja nije bila u tehničkim parametrima za koje je nadležan T-Com, te da je to Operator korisnik mogao sam uvidjeti, Operator korisnik je obavezan naknaditi T-Com-u troškove prema cjeniku jednokratnih naknada za veleprodajni širokopojasni pristup na temelju ADSL tehnologije iz članka 5.1 ove Standardne ponude.“

Ad 1.18

U članku 8.5.1. „Postupak“, stavak 7., mijenja se i glasi:

„Vrijeme otklona smetnje na širokopojasnom ADSL pristupu je 2 radna dana od primitka prijave smetnje. Kod prijave smetnje koje se zaprime nakon 14:00 sati u subotu, odnosno nedjeljom ili u dane državnih praznika, vrijeme otklona smetnje počinje teći od sljedećeg radnog dana u 07:00 sati.“

Ad 1.19

U članku 8.5.1. „Postupak“, stavak 8., mijenja se i glasi:

„Zaprimljena prijava smetnji se IT sustavima podrške prosljeđuje djelatnicima T-Com-a u nadzornom centru za usluge, koji obrađuju zahtjev tako da rade provjeru osnovnih podataka o usluzi, te dostupne podatke o smetnji. Nakon analize pristupa se otklanjanju smetnje alatima IT sustava udaljenog nadzora. Ako se smetnja riješi ovim alatima ista se odjavljuje s preciziranim mjestom i razlogom smetnje. Smetnje koje se ne mogu riješiti na ovaj način prosljeđuju se na postupanje tehničarima na terenu. Nakon pripremnih radnji tehničar na terenu utvrđuje mjesto i uzrok smetnje na osnovu provedenih mjerenja. Ako smetnja nije u području odgovornosti T-Com-a, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se odjavljuje sa šifrom „Nije u području odgovornosti T-Com-a“. U tom slučaju tehničar je obavezan priložiti dokument ispisa mjerenja koji je dostupan operatoru korisniku zajedno s odjavom smetnje. Ako je smetnja u području odgovornosti T-Com-a, tj. ukoliko mjerni rezultati upućuju na uočenu neispravnost u dijelu mreže u odgovornosti T-Com-a, tehničar nastavlja standardnu proceduru otklanjanja smetnje. Nakon izvršenih radova, T-Com izvještava operatora korisnika o uspješno otklonjenoj smetnji slanjem izvještaja o otklonjenoj smetnji.“

Ad 1.20

Članak 8.5.3. „Postupak u slučaju planiranog prekida rada mreže“, potrebno je izmijeniti na način da glasi:

„Planirani prekidi u mreži moraju biti najavljeni najmanje 3 radna dana unaprijed.“

Ad 1.21

U članku 10.1. „Odgovornost operatora za pristup mreži i operatora korisnika standardne ponude i naknada štete“, stavak 1., treća crtica mijenja se i glasi:

„– uskladiti svoje poslovanje s uputama koje T-Com, uz prethodno suglasnost Agencije, može povremeno izdavati u interesu sigurnosti i pravilnog rada mreže T-Coma ili infrastrukture koju koristi Operator korisnik.“

Ad 1.22

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ članku 1. stavku 4. potrebno je brisati zadnju rečenicu.

Ad 1.23

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ treba brisati članak 2.

Ad 1.24

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ članku 7. treba brisati stavak 6.

Ad 1.25

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ članku 12. potrebno je izmijeniti stavak 6. na način da glasi:

„T-Com nije odgovoran za sadržaj komunikacija koje se prenose putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Operator korisnik se obvezuje da neće držati T-Com odgovornim te da će nadoknaditi T-Com-u svu štetu koja nastane za T-Com uslijed zahtjeva trećih osoba upućenih T-Com-u u pogledu sadržaja koji se prenosi putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.“

Ad 1.26

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Com-a“ članak 10. potrebno je nadopuniti kontakt osobama na svim višim razinama (npr. 1., 2. i 3. razina eskalacije).

Ad 1.27

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ članku 17. stavku 5. potrebno je izmijeniti posljednju rečenicu na način da ista glasi:

„Ako Operator korisnik ne prihvati prijedlog T-Com-a za izmjenama Ugovora u roku od 30 dana od dana dostave pisanog prijedloga T-Com-a, primjenjivati će se procedura iz članka 15. ovog Ugovora.“

Ad 1.28

U Dodatku 9. „Obrazac Ugovora za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma“ članku 20. stavku 3. potrebno je izmijeniti prethodnu rečenicu na način da ista glasi:

„T-Com će najkasnije 30 dana prije početka primjene pojedinog obrasca, Operatoru korisniku pisanim putem dostaviti obrazac i obavijest o danu primjene istog.“

- II. Obvezuje se HT da, u roku od 30 dana od dana primitka ove odluke, operatorima omogući prijenos VoIP podatkovnog prometa (tj. uspostavu posebnih virtualnih kanala za VoIP uslugu) na IP razini, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima. Sukladno navedenom, potrebno je uskladiti i nadopuniti s pripadajućim tehničkim karakteristikama VoIP usluge na IP razini, ostale dijelove Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g. u skladu s gore navedenom izmjenom/obvezom. Također, potrebno je ugraditi i cijenu pristupa za VoIP uslugu na IP razini priključivanjem na jedan od regionalnih ili nacionalnih Širokopojasnih POP-ova.
- III. Obvezuje se HT po isteku tri (3) mjeseca od dana primitka ove odluke, operatorima korisnicima omogućiti putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi (npr. XML-RPC)), prijavu smetnji, podnošenje zahtjeva za pristupni kapacitet i zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup, uvid u podatke o lokacijama DSLAM-a i područja koja pokrivaju, te slobodne kapacitete na pojedinom DSLAM-u i sve to uz obvezu ažuriranja podataka najkasnije svakih 24 sata.
- IV. Obvezuje se HT da operatorima korisnicima omogući migraciju krajnjih korisnika s ADSL Transport usluge na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da se ne ugrožava kontinuiranost poslovanja operatora korisnika kao i neopravdano povećava postojeći trošak Operatora korisnika za vrijeme trajanja same migracije.
- V. Obvezuje se HT da 45 dana prije svake promjene vlastitih maloprodajnih paketa, na kojima se temelje cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u Standardnoj ponudi HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g., izvrši izmjene u tekstu same standardne ponude s pripadajućim novim veleprodajnim cijenama, uz slanje obavijesti operatorima korisnicima Standardne ponude kao i Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije.
- VI. Obvezuje se HT odmah po primitku ove odluke u Standardnu ponudu HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g. ugraditi izmjene i dopune Standardne ponude iz točaka I. i V. ove odluke i svugdje gdje bi to bilo potrebno, uskladiti i ostale dijelove Standardne ponude

u skladu s definiranim izmjenama i dopunama, te iste primjenjivati danom primitka ove odluke.

VII. Ova odluka objavit će se u „Narodnim novinama“ i na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

O b r a z l o ž e n j e

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je po službenoj dužnosti 12. ožujka 2010.g., u skladu s člankom 58. stavkom 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, dalje u tekstu: ZEK) pokrenula postupak izmjene Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g. (dalje u tekstu: Standardna ponuda).

Naime, HAKOM je u skladu s člankom 52. ZEK-a proveo po službenoj dužnosti postupak analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Dana 17. srpnja 2009.g. Vijeće HAKOM-a donijelo je odluku klase: 344-01/09-01/1079, ur.broja: 376-11-09-01 kojom je HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb (dalje u tekstu: HT) određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa te su mu određene sljedeće regulatorne obveze: obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže; obveza nediskriminacije; obveza transparentnosti; obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva te obveza računovodstvenog razdvajanja. Način, uvjeti i rokovi provođenja navedenih regulatornih obveza propisani su dokumentom „*Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa*“ (dalje u tekstu: Analiza).

Standardna ponuda, koja je predmet ovog postupka, izrađena je i objavljena u skladu s odlukom HAKOM-a klasa: 344-01/09-01/1079, ur.broj: 376-11-09-01 od 17. srpnja 2009.g., koja je donesena u postupku analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa, u kojem je HT određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom te mu je, između ostalog, određena regulatorna obveza transparentnosti u sklopu koje je i obveza objave Standardne ponude.

HT je, sukladno navedenoj odluci, dana 01. listopada 2009.g. objavio Standardnu ponudu. Standardna ponuda potom je izmijenjena: (i) rješenjem nadzornika elektroničkih komunikacija (klasa: UP-I-344-08/09-01/55 urbr.: 376-09-09-2 MB/IB) od 29. prosinca 2009.; (ii) rješenjem nadzornika elektroničkih komunikacija od 22. siječnja 2010. (klasa: UP-I-344-08/09-01/86 urbr.: 376-04-10-02 MB/DM); te (iii) rješenjem HAKOM-a od 12. ožujka 2010.g. (klasa: UP/I-344-01/09-01/2946 urbr.: 376-11-10-10), donesenim u postupku određivanja veleprodajne cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na IP razini na temelju bakrene parice na temelju metode maloprodajna cijene minus („postotak X“).

U trenutku vođenja ovog postupka izmjene Standardne ponude, u tijeku su postupci stručnog nadzora u pogledu odredbi Standardne ponude koje se odnose na pristupni kapacitet za pristupne vodove za koje je odgovoran operator korisnik (klasa: UP-I-344-01/10-01/63) te stručnog nadzora u pogledu metodologije izračuna cijena usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i iznosa „postotka X“. Odredbe koje su predmet navedenih postupaka stručnog nadzora HAKOM nije razmatrao kao nužne izmjene Standardne ponude.

Pravna osnova za pokretanje ovog postupka izmjene Standardne ponude, koji je po službenoj dužnosti započet 12. ožujka 2010.g., proizlazi iz odredaba članka 58. stavka 3. ZEK-a prema kojima HAKOM jedanput godišnje provodi postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu

provedbe regulatornih obveza koje su određene pripadajućom analizom tržišta. 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. Nadalje, sukladno odredbama Analize u slučaju izmjene Standardne ponude temeljene na gore navedenim odredbama ZEK-a, Vijeće HAKOM-a određuje da je HT obavezan objaviti novi tekst Standardne ponude u roku koji je određen odlukom kojom je završio proces započet sukladno članku 58. stavku 3. ZEK-a.

Obzirom na sve gore navedeno, HAKOM je pokrenuo postupak izmjene Standardne ponude te putem internetskih stranica objavio javni poziv svim zainteresiranim stranama da dostave detaljno obrazložene prijedloge izmjene iste, a osobito prijedloge vezane za:

1. način naplate posebnih virtualnih kanala za VoIP i IPTV usluge,
2. način obrade pritužbi korisnika,
3. migraciju između veleprodajnih usluga (usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa),
4. uslugu nacionalnog pristupa – način korištenja i naplate,
5. opravdanost jednokratnih troškova kod aktivacije veleprodajnih usluga,
6. parametre kvalitete usluge VoIP, IPTV i VoD usluga,
7. opravdanost predloženih koeficijenata koncentracije na primopredajnim točkama za VoIP i IPTV usluge.

Javni poziv za prikupljanje prijedloga izmjena Standardne ponude bio je objavljen od 12. ožujka 2010.g. do 24. ožujka 2010.g. na Internet stranicama HAKOM-a. Tijekom javnog poziva prikupljeni su komentari društava HT d.d., Vipnet d.o.o., OT Optima Telekom d.o.o., H1 Telekom d.d., Metronet telekomunikacije d.d. i Voljatel Telekomunikacije d.o.o.

Dodatno, HAKOM je dopisom od 25. ožujka 2010.g dodatno zatražio od HT-a pojašnjenja i mišljenja na određena otvorena pitanja važna za primjenu Standardne ponude, a kako bi se ista uzela u obzir prilikom vođenja postupka izmjene predmetne Standardne ponude

Nakon detaljne analize pristiglih prijedloga operatora, te dopisa HT-a od 07. travnja 2010.g., HAKOM je odredio izmjene i dopune Standardne ponude sukladno točki I izreke ove odluke, a iz razloga koji su pobliže navedeni dalje u tekstu:

Ad 1.1

Predložena izmjena predstavlja usklađenje terminologije iz Standardne ponude i Statičkog plana upravljanja frekvencijskim spektrom s planom upravljanja paricama (koji je sastavi dio Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji od 01. listopada 2009. godine) u dijelu u kojem je definiran adaptivni mod snage. Predmetni statički plan definira profil P1 s dolaznom brzinom do 5Mb/s, a do sada je u Standardnoj ponudi ta brzina bila do 4Mb/s.

Ad 1.2

Vijeće HAKOM-a smatra da dosadašnja odredba kojom operatorima korisnicima nije omogućeno za prijenos Internet podatkovnog prometa istovremeno koristiti regionalne i nacionalne širokopojasne PoP-ove, iako su u konačnici regionalni i nacionalni širokopojasni

PoP-ovi identični, predstavlja dodatno financijsko opterećenje za operatora korisnika i nema tehničko uporište.

Naime, prema dosadašnjoj odredbi operator korisnik koji je spojen na regionalni širokopojasni PoP u Zagrebu, a želi pružati usluge i na područje ostatka teritorija RH morat će plaćati mjesečne naknade za nacionalni pristup za sve preostale regije (Rijeka, Osijek i Split) uključujući i regiju Zagreb, gdje je već spojen na regionalni širokopojasni POP. Navodi HT-a iz dopisa od 7. travnja 2010.g., kako sustav naplate ne može za pojedinog operatora korisnika razlikovati tip veleprodajnog širokopojasnog pristupa prema načinu pristupa HT-ovoj mreži. Vijeće HAKOM-a nije prihvatilo iz razloga što je HT sukladno analizi tržišta do 01. siječnja 2010.g bio dužan omogućiti prijenos Internet podatkovnog prometa na regionalnoj i nacionalnoj razini, a sukladno tome i prilagoditi svoju mrežu/sustave istome. Dodatno, HAKOM naglašava da je navedeno u suprotnosti s obvezom transparentnosti iz koje proizlazi da isti ne smije naplaćivati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje usluge. Drugim riječima, HAKOM smatra da naplaćivanje naknade za nacionalni pristup unutar regije u kojoj ostvaruje regionalni pristup se smatra naplaćivanje neopravdanog troška. Stoga je Vijeće HAKOM-a odredilo da se u slučaju nacionalnog pristupa, cijena nacionalnog pristupa treba primjenjivati samo na korisnike koji se nalaze izvan regionalnog područja u kojem je ostvaren nacionalni pristup, dok se za korisnike koji se nalaze u regionalnom području u kojem je ostvaren nacionalni pristup (odnosno gdje je Operator korisnik već spojen na regionalni širokopojasni POP), treba primjenjivati cijena regionalnog pristupa.

Ad 1.3

Vijeće HAKOM-a smatra da iz sadašnjeg teksta članka 3.1. Standardne ponude nije u potpunosti razvidno, na koji način je omogućeno pokrivanje određene regije, odnosno pristupnog područja te je stoga odlučilo kao u izreci odluke. Naime, definirano je da je prijenos VoIP i IPTV podatkovnog prometa omogućen samo uz pristup mreži HT-a na Ethernet razini na Ethernet preklopniku. HT u svojem dopisu od 07. travnja 2010.g. paušalno navodi kako je prijenos IPTV i VoIP podatkovnog prometa na Ethernet razini moguć jedino na način da se za svako pristupno područje operator korisnik mora spojiti s odvojenim vodom bez navođenja konkretnih tehničkih razloga za isto. Isto tako, HT-ov prijedlog je u suprotnosti s obvezom transparentnosti iz koje proizlazi da isti ne smije naplaćivati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje usluge. Vijeće HAKOM-a stoga je odlučilo kao u izreci odluke, na način da se za spajanje koristi minimalan broj vodova, odnosno da se ne uvjetuje povlačenje više vodova do istih pristupnih točaka za pristup različitim pristupnim područjima, s obzirom da isto nije tehnički opravdano i predstavlja neopravdano nametanja troškova. Drugim riječima za pokrivanje određene regije, sukladno tablici Ethernet preklopnika, dovoljno da se operator korisnik poveže na jednu od dvije lokacije glavnih Ethernet preklopnika s obzirom da su za sva pristupna područja u pripadajućim regijama definirane dvije lokacije glavnih Ethernet preklopnika.

Ad 1.4 i Ad 1.5

Vijeće HAKOM-a je odlučilo da je potrebno omogućiti dodatnu MAC adrese za VoIP uslugu s obzirom da za to postoje opravdani zahtjevi operatora korisnika, a kako bi se osigurala dostupnost usluge za krajnjeg korisnika. Naime, u slučaju da je potrebno zamijeniti uređaj zbog otklona smetnje, a dostupna je samo jedna MAC adresa, operator korisnik će biti prisiljen čekati da HT 'otпусти' tu MAC adresu te se time produžuje vrijeme otklona smetnje, što će u konačnici prouzrokovati produljenje gubitka usluge za krajnjeg korisnika. Navode HT-a kako je jedna MAC adresa za VoIP uslugu predviđena sukladno tehničkom rješenju

primijenjenom na HT-ove maloprodajne rezidencijalne korisnike VoIP usluge, koje također uključuje jednu MAC adresu, Vijeće HAKOM-a smatra neopravdanim. Naime, potrebno je naglasiti kako operator korisnik koji pruža uslugu svojem krajnjem korisniku nije ujedno i vlasnik pristupne mreže, te je stoga prisiljen, u slučaju kvara na terminalnoj opremi krajnjeg korisnika, kontaktirati djelatnike HT-a čime se nepotrebno otežava i produljuje otklon smetnji kao i opterećuje djelatnike HT-a.

Ad 1.6 i Ad 1.8

Vijeće HAKOM-a smatralo je potrebnim omogućiti operatorima korisnicima odabir kapaciteta na primopredajnim točkama preko faktora koncentracije (moguće i lošijeg) za VoIP uslugu, te putem svoje vlastite formule za IPTV uslugu, ali na vlastitu odgovornost. Naime, definirani faktori koncentracije od strane HT-a unutar postojeće Standardne ponude predstavljaju ograničavajući faktor za operatore korisnike te isto tako nameće veći trošak. Naime, izbor istih je potrebno prepustiti svakom operatoru korisniku na kontrolu, iz razloga što operator korisnik krivim odabirom navedenog faktora utječe samo na kvalitetu usluge isporučenu vlastitim korisnicima, a ne i na rad mreže HT-a.

Ad 1.7

Vijeće HAKOM-a je odredilo da je potrebno izmijeniti predmetni članak na način da je posebni virtualni kanal za IPTV uslugu moguće zakupiti samostalno kao jedinu uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a ne isključivo kao dodatak usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa namijenjenog internet usluzi. Naime, navedeno je usklađeno s maloprodajnom ponudom HT-a gdje je ponuđena mogućnost korištenja usluge MAXtv uz ADSL pristup kao i usluge MAXtv uz POTS priključak (bez ADSL pristupa). Nastavno na navode HT-a iz dopisa od 07. travnja 2010.g. kako u slučaju kada bi se posebni virtualni kanal za IPTV uslugu nudio samostalno, metoda za određivanje mjesečne naknade za posebni virtualni kanal za IPTV uslugu s odgovarajućom kvalitetom usluge trebala bi uzeti u obzir i trošak dodatnog prijenosnog pojasa (bandwidth-a) neophodnog za IPTV uslugu, napominjemo kako je HT u istome dopisu dostavio izračun IPTV troškova iz kojih je vidljivo da je u veleprodajnoj cijeni virtualnog kanal za IPTV već uračunat trošak potrebnog dodatnog prijenosnog pojasa. U slučaju da operator korisnik zatraži samostalnu IPTV uslugu za novog krajnjeg korisnika, HT ima pravo naplatiti trošak u vrijednosti aktivacije ADSL pristupa (novi korisnici).

Ad 1.9 i Ad 1.16

Vijeće HAKOM-a odredilo je opravdanim smanjiti rok za aktivaciju pojedinačnog ADSL pristupa za slučaj kada je krajnji korisnik već koristi ADSL pristup u odnosu na rok za aktivaciju pojedinačnog ADSL pristupa za slučaj novog krajnjeg korisnika. Naime, u postojećoj Standardnoj ponudi propisan je identičan rok za oba slučaja, za što nema nikakvog opravdanja s obzirom na aktivnosti vezane za aktivaciju novih i postojećih korisnika, kao što je i sam HT dopisom od 07. travnja 2010.g. potvrdio.

Ad 1.10 i Ad 1.11

Vijeće HAKOM-a ocijenilo je nužnim detaljnije propisati postupak podnošenja zahtjeva za ADSL pristup za postojećeg krajnjeg korisnika u slučaju kada krajnji korisnik raskida ugovor s postojećim operatorom korisnikom i zatraži prelazak na novog operatora korisnika (uključujući i HT), po uzoru na odredbe Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a sve u svrhu stvaranja transparentnog i nediskriminirajućeg okruženja za sve sudionike na tržištu. Naime, prema navodima operatora

u praksi je dolazilo do problema iz razloga što postojeći operator korisnik nije pravovremeno zaprimio obavijest da krajnji korisnik više ne koristi njegovu uslugu.

Ad 1.12

Navedena izmjena nužna je radi usklađivanja s odredbama članka 4. Standardne ponude, a koje su bile izmijenjene sukladno rješenju nadzornika od 22. siječnja 2010.g. Naime, navedenim rješenjem bilo je definirano kako je u poglavlju 4. potrebno izmijeniti točku (b) na način da je uvjet za sklapanje ugovora bio ograničen na podmirivanje dugovanja koji se odnose samo na usluge koje su vezane uz predmet standardne ponude.

Ad 1.13

Analizom dostavljenih popisa aktivnosti djelatnika HT-a kod aktivacije ADSL pristupa (postojeći i novi korisnici) na temelju kojih je HT definirao navedene veleprodajne cijene za aktivaciju ADSL pristupa, Vijeće HAKOM odredilo je cijene kako je navedeno u izreci. Naime, u slučaju aktivacije postojećeg korisnika koji je već imao aktiviran ADSL pristupa, HAKOM je ocijenio kako ne postoji trošak, jer je aktivacija već jednom izvršena, dok preostale aktivnosti koje je HT naveo predstavlja u aktivnosti koje se odrađuju automatski ili koji su već unaprijed odraženi. Vezano za naknadu kod aktivacije novog korisnika, HAKOM nije prihvatio aktivnosti kod kojih nije potrebna ručna obrada, kao niti kreiranje izvješća za operatore, već samo ranžiranje na MDF-u i instaliranje djelatnika (splitter-a) koje se provodi za svaki pojedini veleprodajni širokopolasni pristup.

Ad 1.14

U rješenju nadzornika od 12. ožujka 2010.g. je navedeno da je HT obvezan primijeniti „postotak X“ u iznosu od 40% na svaku kombinaciju brzine pristupa i prijenosa podataka neovisno radi li se o novim ili postojećim korisnicima. HT je „postotak X“ u iznosu od 40% primijenio samo na nove korisnike dok je za postojeće korisnike primijenio „postotak X“ manji od 40% odnosno onaj koji nije u skladu s rješenjem nadzornika od 12. ožujka 2010.g. Zbog navedenog, HAKOM je pokrenuo stručni nadzor koji je trenutno u tijeku.

Uzevši u obzir da „postotak X“ mora biti isti za nove i postojeće korisnike, a u skladu s prethodno navedenim odnosno s činjenicom da je „postotak X“ u iznosu od 40% HT primijenio na nove korisnike, HAKOM je odredio da je HT obvezan izmijeniti postojeći cjenik mjesečnih naknada za veleprodajni širokopolasni pristup uz nacionalni pristup T-Com mreži na način da se uvede jedinstveni cjenik za nacionalni pristup koji će uključivati cijene koje su trenutno navedene za nove korisnike.

Ad 1.15

HT je proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog širokopolasnog pristupa internetu te, sukladno obvezi nediskriminacije, mora drugim operatorima pružati usluge i podatke uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava.

HT je IPTV uslugu (MAXTv) ponudio na tržištu u rujnu 2006.g. i od tada se maloprodajna cijena spomenute usluge nije mijenjala. Iz navedenog je vidljivo da HT ima istu maloprodajnu cijenu MAXtv usluge neovisno o broju korisnika odnosno HT je imao istu cijenu u početku pružanja usluge kada nije imao bazu korisnika i danas kada je njegova baza MAXTv korisnika veća od 250.000. U skladu s prethodno navedenim i obvezom nediskriminacije na temelju koje drugima mora omogućiti iste uvjete koje nudi ili je nudio za vlastite potrebe,

HAKOM smatra da je potrebno definirati jedinstvenu cijenu IPTV virtualnog kanala odnosno cijenu koja neće ovisiti o broju korisnika. Uzevši u obzir da HAKOM mora omogućiti djelotvorno tržišno natjecanje što, između ostalog, podrazumijeva i prihvatljivu veleprodajnu cijenu IPTV virtualnog kanala u odnosu na maloprodajnu cijenu MAXTV usluge, HAKOM smatra da cijena virtualnog kanala za IPTV SD uslugu treba iznositi 20 kn, a za IPTV HD treba iznositi 48 kn odnosno treba se definirati u skladu s HT-ovim prijedlogom cijene za više od 150.000 korisnika.

Prethodno spomenuto HAKOM podupire i sljedećim. Naime, ukupna maloprodajna cijena IPTV usluge, uključujući virtualni kanal i autorska prava, iznosi 53,27 kn. HT je u svom očitovanju od 08. travnja 2010.g. naveo da dio maloprodajne cijene IPTV usluge koji se odnosi na autorska prava iznosi 30,49 kn, a preostali dio maloprodajne cijene koji obuhvaća virtualni kanal za IPTV iznosi 22,78 kn. Iz navedenog je vidljivo da cijena virtualnog kanala za IPTV u iznosu od 35 kn nije opravdana iz razloga što je veleprodajna cijena veća od dijela maloprodajne cijene koji se odnosi na tu uslugu. Naime, djelotvorno tržišno natjecanje nije moguće u slučaju da su veleprodajni troškovi veći od maloprodajnih troškova.

Po mišljenju HAKOM-a maloprodajni troškovi operatora ne mogu iznositi manje od 15%. Naime, za tarifne pakete u kojima HT nudi javnu govornu uslugu, a koji su sukladno članku 63. stavku 3. ZOT-a podložni prethodnoj regulaciji, HAKOM primjenjuje praksu da troškovna usmjerenost podrazumijeva da cijena javne govorne usluge u nepokretnoj mreži za krajnje korisnike mora uz veleprodajne troškove, koji su bazirani na cijenama međusobnog povezivanja, uključivati i određeni postotak kojim su pokriveni maloprodajni troškovi, a koji prema dosadašnjoj praksi HAKOM-a ne bi smjeli biti manji od 15%. Na navedenu praksu HAKOM-a, koja se primjenjuje u zadnjih nekoliko godina, HT nije imao primjedbi. U skladu s prethodno navedenim, HAKOM smatra da veleprodajna cijena virtualnog kanala za IPTV mora biti niža od djela maloprodajne cijene koji obuhvaća virtualni kanal (22,78 kn) odnosno da se veleprodajna cijena treba umanjiti za maloprodajni trošak te da za IPTV SD uslugu treba, kao što je već i prethodno u tekstu rečeno, iznositi 20 kn, a za IPTV HD treba iznositi 48 kn.

HT je u standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa naveo da cijena za VoIP virtualni kanal iznosi 20 kn. Uzevši u obzir da, po postojećoj ponudi, cijena za IPTV virtualni kanal iznosi 35 kn, vidljivo je da cijena za VoIP virtualni kanal iznosi 57,14% cijena virtualnog kanala za IPTV. Na temelju prethodno spomenutog obrazloženja zašto cijena virtualnog kanala za IPTV treba iznositi 20 kn, a uzevši u obzir razliku u cijeni koju je odredio HT za VoIP i IPTV virtualni kanal, HAKOM smatra da cijena virtualnog kanala za VoIP na Ethernet razini treba iznositi 11 kn.

HAKOM smatra da je trošak aktivacije dodatnog virtualnog kanala manjeg opsega u odnosu na aktivaciju osnovnog pristupa odnosno po mišljenju HAKOM-a 40% aktivnosti vezane uz aktivaciju pristupa odlazi na aktivaciju dodatnog virtualnog kanala iz čega proizlazi da aktivacija dodatnog virtualnog kanala iznosi 12,46 kn.

Ad 1.17

Vijeće HAKOM-a smatra da je navedeni stavak potrebno nadopuniti na predloženi način u svrhu transparentnosti poslovanja.

Ad 1.18 i Ad 1.19

Vijeće HAKOM-a odlučilo je nadopuniti navedene stavke s ciljem usklađenja postupka utvrđivanja i otklanjanja smetnji s već definiranim postupkom u Standardnoj ponudi

HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a sve u svrhu zaštite interesa krajnjih korisnika.

Ad 1.20

Vijeće HAKOM-a odlučilo je produžiti rok HT-a za najavu planiranih prekida u mreži operatorima korisnicima s postojećih 24 sata na 3 radna dana iz razloga što predviđenih 24 sata nisu dostatna operatorima za uputiti obavijest krajnjim korisnicima, a s obzirom da se ipak radi o planiranim prekidima prijedlog od 3 radna dana u potpunosti je opravdan.

Ad 1.21

Vijeće HAKOM-a ocijenilo je potrebnim odrediti HT-u da je u slučaju izdavanja uputa u interesu sigurnosti i pravilnog rada mreže HT-a ili infrastrukture koju koristi operator korisnik, potrebno dobiti prethodnu suglasnost HAKOM-a, a kako bi se izbjeglo možebitne zlouporabe.

Ad 1.22

Vijeće HAKOM-a ocijenilo je nepotrebnim u ugovoru za veleprodajnu širokopojasnu uslugu HT-a postojanje odredbe koja regulira opciju moguće primjene ili zabranu retroaktivne primjene u slučaju izmjena Standardne ponude iz razloga što će svaka izmjena Standardne ponude biti predmet postupka pred HAKOM-om te ukoliko odlukom HAKOM-a bude odlučeno bilo što drukčije, strane će poštivati takvu odluku.

Ad 1.23

Navedena izmjena nužna je radi usklađenja s rješenjem nadzornika od 22. siječnja 2010.g., kojim je HT-u bilo određeno izbrisati obvezu nametnutu operatora da u svrhu započinjanja pregovora o usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa moraju dostaviti šestomjesečna predviđanja količine ADSL pristupa i pristupnih kapaciteta, iz razloga kršenja regulatorne obveze transparentnosti. S obzirom da predmetni članak 2. Dodatka 9. Standardne ponude govori o Postupku planiranja kapaciteta za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa Vijeće HAKOM-a odredilo je brisanje predmetnog članka.

Ad 1.24

Iz razloga nejasnoće navedene odredbe, odnosno nejasnoće povezanosti i međusobnog utjecanja pružanja veleprodajnih širokopojasnih usluga krajnjim korisnicima od strane HT, i pružanje veleprodajnih širokopojasnih usluga operatora korisnika svojim korisnicima, Vijeće HAKOM-a je odredilo brisanje predmetnog stavka.

Ad 1.25

Izmjena je nužna u svrhu ispravljanja pravopisne pogreške.

Ad 1.26

U svrhu bolje komunikacije između operatora potrebno je razraditi popis kontakt podataka na svim višim razinama, na primjer 1., 2. i 3. razina eskalacije, a kako bi se znalo koje su kontakt osobe na „višoj razini“ odgovornosti i odlučivanja, koje bi se trebale provesti prije nego se pristupi rješavanju sporova pred vanjskim tijelima.

Ad 1.27

Vijeće HAKOM-a smatra da je navedeni stavak potrebno izmijeniti kako bi se osigurala zaštita operatora korisnika, samim tim što jednostrani raskid ugovora u cijelosti ne štiti i ne osigurava pravnu zaštitu.

Ad 1.28

Vijeće HAKOM-a ocijenilo je potrebni definirati obvezu HT-u da je najmanje 30 dana prije stupanja na snagu novih obrazaca, dužan pravovremeno informirati i dostaviti pisanim putem operatoru korisniku izgled obrasca i dan stupanja na snagu, iz razloga što je primjena ispravnih obrazaca izrazito bitna radi uspostave usluge posebno prema krajnjem korisniku.

Trenutno važećom Standardnom ponudom nije omogućen prijenosa VoIP podatkovnog prometa (tj. uspostava posebnih virtualnih kanala za VoIP uslugu) na IP razini, što prema ocjeni Vijeća HAKOM nije tehnički opravdano, te je Vijeće HAKOM-a definiralo obvezu HT-u da u propisanom roku operatorima omogući prijenos VoIP podatkovnog prometa (tj. uspostava posebnih virtualnih kanala za VoIP uslugu) na IP razini, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima. Naime, ne postoje tehnički niti drugi opravdani razlozi za takvo ograničenje (posebno kada se usporede potrebne brzine prijenosa za VoIP i IPTV), što je HT i sam potvrdio dopisom od 7. travnja 2010.g. Naime, HT u svojem dopisu navodi kako prijenos usluge na IP razini za DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) bazirane usluge, kao što je VoIP, podrazumijeva L3 terminaciju korisnika na HT-ovoj opremi te da HT za svoje VoIP korisnike planira L3 terminaciju na prvom PE-AGG switchu kako se korisničke MAC adrese ne bi „učile“ u cijeloj agregacijskoj domeni i kako bi se smanjila L2 broadcast domena. Također, HT navodi kako u vrijeme kada su u Standardnu ponudu ugrađeni posebni virtualni kanali, navedeno nije bilo moguće realizirati za druge operatore zbog ograničenog broja tzv. virtualnih usmjerivača. S obzirom na navedeno Vijeće HAKOM-a ocijenilo je opravdanim definirati obvezu iz točke II. izreke ove Odluke. Navedenom odlukom se također bitno smanjuju zahtjevi na uspostavljanje pristupnih kapaciteta prema mreži HT-a, što je bitno za početak rada alternativnih operatora koji ne bi koristili virtualni kanal za IPTV u prvoj fazi na samom početku pružanja svojih usluga na tržištu. Nadalje, Vijeće HAKOM-a je odredilo HT-u da uskladi i nadopuni s pripadajućim tehničkim karakteristikama VoIP usluge na IP razini ostale dijelove Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 01. listopada 2009.g.. Također, Vijeće HAKOM-a je odredilo obvezu HT-u da ugradi u standardnu ponudu cijenu pristupa za VoIP uslugu na IP razini (regionalni i nacionalni pristup).

Isto tako, Vijeće HAKOM-a ocijenilo je osnovanim odrediti HT-u obvezu da po isteku tri (3) mjeseca od dana primitka ove odluke, operatorima korisnicima omogućiti putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi (npr. XML-RPC)), prijavu smetnji, podnošenje zahtjeva za pristupni kapacitet i zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup, uvid u podatke o lokacijama DSLAM-a i područja koja pokrivaju, te slobodne kapacitete na pojedinom DSLAM-u i sve to uz obvezu ažuriranja podataka najkasnije svakih 24 sata. Naime, navedenom obvezom operator korisnik ima mogućnost pristupa ključnim informacijama o statusu dostupnosti usluge do krajnjeg korisnika, odnosno na identičan način kao i HT za potrebe vlastite maloprodaje. Isto tako navedeni pristup predstavlja pojednostavljenje samog procesa prijave smetnji, a samim time i pomaže u učinkovitosti i ubrzanju samog procesa i istovremeno smanjenju mogućnosti ljudske pogreške. Naime, zbog velike količine podataka koji se prenose između informacijskih sustava HT-a i informacijskih sustava operatora korisnika, rješenje putem web servisa predstavlja optimalno rješenje (brzina, neovisnost tehnologije), za razliku od web aplikacije koja, osim što iziskuje administrativno osoblje, za velike količine podataka pokazuje velike nedostatke što je i uočeno od strane

nekih operatora korisnika u praksi. Slijedom svega navedenog, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u točki III. izreke.

Nadalje, Vijeće HAKOM-a je propisalo obvezu HT-u da operatorima korisnicima omogući migraciju krajnjih korisnika s ADSL Transport usluge na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da se ne ugrožava kontinuiranost poslovanja operatora korisnika kao i da ne dolazi do povećanja troškova na način da operatori budu prisiljeni na korištenje duplih/paralelnih pristupnih vodova za potrebe spajanja s mrežom HT-a za vrijeme trajanja same migracije, a kako bi mogli kontinuirano pružati usluge krajnjim korisnicima. Slijedom svega navedenog, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u točki IV. izreke.

Također, Vijeće HAKOM-a ocijenilo je osnovanim obvezati HT da 45 dana prije svake promjene vlastitih maloprodajnih paketa, na kojima se temelji Standardna ponuda, izvrši izmjene u tekstu same Standardne ponude s pripadajućim novim veleprodajnim cijenama, uz slanje obavijesti operatorima korisnicima Standardne ponude kao i HAKOM-u, a kako bi se operatorima korisnicima omogućio primjereni rok za reakciju na promjene ponuda HT-a. Slijedom svega navedenog, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u točki V. izreke.

Temeljem članka 22. ZEK-a, prije donošenja odluka i drugih upravnih akata od znatnijeg utjecaja na mjerodavno tržište, koje donosi u skladu s ZEK-om, HAKOM će objaviti prijedlog odluke ili drugog upravnog akta u svrhu provedbe javne rasprave, kako bi se svim zainteresiranim stranama omogućilo davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim mjerama. Iz razloga transparentnosti, sva dobivena mišljenja, primjedbe i prijedlozi bit će javno objavljeni.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ove odluke.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.