

Privitak 5. Odgovori na komentare na prijedlog odluke u postupku uvođenja modela istovjetnih ulaznih proizvoda (EOI) – javna verzija

Br.	Autor	Zaprimljeni komentari	Odgovor
1.	A1	<p>U odnosu na točku I.1. Prijedloga odluke koja glasi: „ za veleprodajne usluge putem svjetlovodne i bakrene mreže, u postupku aktivacije linije krajnjeg korisnika, primjenjivati proces provjere tehničke mogućnosti na način da se iz procesa koji se primjenjuje na operatore korisnike ukloni korak izlaska tehničara na teren te operatorima korisnicima omogućiti iste informacije iz sustava Hrvatskog Telekom d.d. i na isti način kako su te informacije omogućene maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekom d.d. i društvima pod njegovim nadzorom.“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>Naše razumijevanje ove točke je da korak terenske provjere tehničke mogućnosti nije uklonjen već je samo odgođen i odrađuje se u koraku realizacije veleprodajne usluge od strane HT tehničara. Ovo posljedično znači da HT u veleprodajnom procesu ima pravo odbiti aktivacijski zahtjev tijekom cijelog procesa realizacije tog zahtjeva (a ne kao danas do trenutka prihvaćanja zahtjeva). Neovisno o ovom pomaku, stajališta smo da bi u veleprodajnom procesu trebalo zadržati korak u kojem HT prihvaća zahtjev (a koji bi se sad temeljio na availability i feasibility provjerama podataka u HT sustavima) i komunicira planirani datum realizacije na HT strani kako bi operator korisnik navedeni datum mogao komunicirati krajnjem korisniku.</p> <p>S obzirom da se pomakom koraka terenske provjere tehničke mogućnosti (tj. objedinjavanja s korakom realizacije) na HT strani ostvaruje ušteda minimalno u dijelu jednog izlaska HT tehničara (trošak odlaska na lokaciju krajnjeg korisnika), mišljenja smo da bi se ista ušteda trebala primijeniti i na cijenu</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Intencija HAKOM-a je bila izjednačavanje procesa aktivacije linije krajnjeg korisnika na način da se iz veleprodajnog procesa ukloni korak terenske provjere tehničke mogućnosti. HAKOM smatra da su operatori obvezni ispunjavati obveze prema svojim krajnjim korisnicima te na vrijeme dostaviti potvrdu tehničke mogućnosti. Stoga je HT obvezan na vrijeme dostaviti operatorima korisnicima informaciju o postojanju tehničke mogućnosti kako bi se ista mogla proslijediti maloprodajnim korisnicima. Prema mišljenju HAKOM-a, odbijanje zahtjeva u fazi realizacije usluge bi se trebalo tretirati kao naknadno odbijanje već prihvaćenog zahtjeva, što je moguće i u postojećem veleprodajnom procesu. Stoga se HAKOM slaže s prijedlogom A1 da se u budućem procesu, ukoliko ne bi bilo obvezne terenske provjere tehničke mogućnosti od strane tehničara, potvrdom tehničke mogućnosti smatra potvrda o postojanju tehničke mogućnosti koju generira HT-ov informacijski sustav kroz tzv. <i>feasibility check</i> postupak te se ta informacija o postojanju tehničke mogućnosti treba dostaviti operatoru korisniku.</p> <p>Također, HT je informaciju o planiranom datumu realizacije, obvezan na isti način i u istom roku u kojem je dostavlja svojoj maloprodaji, dostaviti i operatoru korisniku, kako bi operator korisnik taj datum mogao komunicirati krajnjem korisniku. Također, na isti način kao i HT maloprodaji, operatorima korisnicima trebaju imati mogućnost definiranja željenog datuma realizacije usluge kod krajnjeg korisnika. S obzirom da je, prema informacijama koje je HT dostavio HAKOM-u, jedina razlika u procesu aktivacije koji se primjenjuje na maloprodaju HT-a i operatore korisnike bio korak terenske provjere tehničke mogućnosti, HAKOM podrazumijeva da su procesi kada se ukloni taj korak potpuno identični. Međutim, radi izbjegavanja dvojbi HAKOM je preciznije definirao obvezu HT-a o usklađivanju procesa aktivacije na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini. Ukoliko HT smatra da je za potvrdu tehničke mogućnosti za nove korisnike u procesu koji se primjenjuje na operatore korisnike ipak nužno zadržati korak izlaska tehničara na teren, HAKOM ističe da se iz razloga</p>

		<p>veleprodajne usluge, tj. cijenu jednokratne aktivacijske naknade.</p> <p>Dodatno, u tekstu odluke se navodi da HT treba "operatorima korisnicima omogućiti iste informacije iz sustava Hrvatskog Telekom d.d. i na isti način kako su te informacije omogućene maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekom d.d. i društvima pod njegovim nadzorom". Međutim, operatori korisnici nemaju uvid u informacije kojima se koristi HT maloprodaja, pa A1 predlaže da se one izrekom navedu kako bi ih mogli evaluirati i uklopiti u postojeći proces.</p> <p>Pritom smatramo da se ovim izmjenama nikako ne bi smio smanjiti opseg dostupnih informacija koje su danas dostupne operatorima korisnicima u postupku ugovaranja veleprodajnih usluga, ali i općenito informacija dostupnih putem B2B-a, što posebno uključuje zadržavanje raznih izvještaja o dostupnosti veleprodajnih usluga, postojećim uslugama krajnjeg korisnika i sl. Kako se ovim prijedlogom uopće ne spominje na koji način će operatori korisnici "povlačiti" navedene izvještaje, smatramo da je izrekom odluke potrebno jasno navesti da isti i dalje moraju biti dostupni operatorima korisnicima.</p>	<p>osiguranja istovjetnosti procesa te načela Eol-a, taj korak na jednak način mora uvesti i u proces koji se primjenjuje na HT-ove maloprodajne jedinice.</p> <p>Što se troškova tiče, HAKOM se slaže da ukidanje koraka obveznog izlaska tehničara na teren radi provjere tehničke mogućnosti u procesu aktivacije znači i manji trošak postupka aktivacije (ako je ta aktivnost provjere tehničke mogućnosti uključena u specifikaciju aktivnosti aktivacije) što posljedično znači i nižu jednokratnu naknadu za aktivaciju. Stoga je HAKOM na odgovarajući način izmijenio prijedlog odluke te odredio da se nakon uspostave novog procesa aktivacije provede usklađivanje visine jednokratnih naknada sa stvarnim troškovima.</p> <p>Vežano uz prijedlog A1 da se „iste informacije iz sustava Hrvatskog Telekom d.d. i na isti način kako su te informacije omogućene maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekom d.d. i društvima pod njegovim nadzorom omogućiti i operatorima korisnicima“ izrekom navedu u odluci, HAKOM ističe da se skup tih informacija s vremenom mijenja i kada bi se one izrekom navele u odluci učinile bi odluku nefleksibilnom za buduće promjene takvih informacija, a što bi uzrokovalo potrebu za izmjenama odluke prilikom promjene neke od informacija koje su dostupne maloprodaji HT-a. Stoga HAKOM smatra da je ovakav općeniti izričaj primjereniji, pri čemu HAKOM ističe da je HT-ova odgovornost i obveza da sve informacije koje su dostupne HT maloprodaji, a koje se koriste u procesu aktivacije, budu na isti način omogućene i operatorima korisnicima. U protivnom, ako ta obveza ne bi bila ispunjena, navedeno bi se smatralo povredom regulatorne obveze.</p> <p>Što se tiče potrebe zadržavanja opsega dostupnih informacija koje su i trenutno dostupne operatorima korisnicima, HAKOM se slaže s A1 da se taj opseg ne smije smanjiti, odnosno da se eventualno treba proširiti i s dodatnim informacijama koje su trenutno dostupne maloprodaji HT-a, a nisu dostupne operatorima korisnicima. U tom smislu, radi izbjegavanja dvojbi, HAKOM je doradio prijedlog odluke.</p>
2.	A1	<p>U odnosu na točku 1.2. Prijedloga odluke koja glasi: „za veleprodajne usluge putem svjetlovodne mreže, u postupku aktivacije linije krajnjeg korisnika te deaktivacije i promjena na postojećim pristupima, primjenjivati istovjetan proces na način da se operatorima korisnicima omogućiti iste informacije iz sustava Hrvatskog Telekom d.d. te usluga tehničara Hrvatskog Telekom d.d. na isti način kako su ti procesi,</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Radi izbjegavanja dvojbi, HAKOM ističe da obveza iz točke 1.2. prijedloga odluke proizlazi iz potrebe da se kod aktivacije, deaktivacije i promjena na postojećim pristupima primjenjuju istovjetni procesi i za maloprodaju HT-a i za operatore korisnike. Naime, dostupnost mogućnosti korištenja takve usluge operatorima korisnicima na isti način kako je to omogućeno i maloprodajnim jedinicama HT-a,</p>

	<p><i>informacije i usluge omogućeni maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekom d.d. i društvima pod njegovim nadzorom.</i>“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>Kako bi usluga HT tehničara mogla funkcionirati u praksi, uz uvođenje novog kanala komunikacije (B2B API) bit će potrebno definirati čitav niz procesnih koraka za korištenje predmetne usluge HT tehničara te stoga smatramo da je potrebno odlukom definirati da HT treba s operatorom korisnikom dogovoriti sve detalje tehničkog rješenja u svrhu izmjene potrebnih informacija za realizaciju veleprodajnog zahtjeva i maloprodajne usluge operatora korisnika, kao i logističkih procesa (npr. dostava i upravljanje zalihama korisničke opreme itd.).</p> <p>Dodatno, smatramo da je potrebno jasno odrediti da će se maksimalne naknade za korištenje navedene regulirane usluge HT tehničara u sklopu EOI obveze odrediti u zasebnom postupku od strane HAKOM-a kako HT ne bi prekomjernim iznosima predmetnih naknada odvratio operatore korisnike od korištenja navedene usluge.</p>	<p>može značajno olakšati proces aktivacije, deaktivacije i promjene na postojećim pristupima, posebice kod usluga putem svjetlovodne mreže kod koje inače postoji prepreka aktivacije novih korisnika zbog potrebe za radovima u stanu i slično. Primjerice, jako je važno da operator korisnik, na osnovu dostupnih informacija o raspoloživim terminima, ima jednaku mogućnost dogovaranja termina dolaska tehničara HT-a u prostor krajnjeg korisnika kao što to imaju i maloprodajne jedinice HT-a. Također je bitno naglasiti da kada se zbog potrebe da određene aktivnosti u prostoru krajnjeg korisnika obavljaju i tehničari HT-a i operatora korisnika broj ulazaka u prostor krajnjeg korisnika povećava što dodatno doprinosi lošoj stopi utilizacije novoizgrađenih svjetlovodnih mreža. S druge strane, u situacijama gdje dva tehničara moraju, jedan za drugim, dolaziti na istu lokaciju da bi obavili relativno jednostavnu aktivnost, dovodi do neučinkovitog korištenja tehničara što u situaciji kroničnog nedostatka takvih radnika zasigurno nije racionalno ponašanje. S obzirom da takva potreba ne postoji u slučaju aktivacije maloprodajne usluge HT-a, maloprodajne jedinice HT-a su zbog toga u prednosti pred operatorima korisnicima.</p> <p>Zbog svega navedenog, a ponajprije zbog obveze da procesi koji se primjenjuju na istovjetne aktivnosti u maloprodaji i veleprodaji budu istovjetni, HAKOM je obvezao HT da se usluga njegovih tehničara u procesima aktivacije, deaktivacije i promjena na postojećim pristupima koriste na potpuno jednak način i u maloprodajnim i veleprodajnim procesima. S druge strane HAKOM nije odlukom propisao detaljno na koji način će HT definirati svoju uslugu tehničara u veleprodajnom procesu, međutim odlukom je propisano da ta usluga mora biti istovjetna kao u procesu maloprodaje. Dakle, HT je obvezan u procese koji se primjenjuju na veleprodajnoj razini definirati način korištenja svojih tehničara na istovjetan način kao što je propisano u maloprodajnim procesima. To može biti na način da se i operatorima korisnicima omogući usluga HT tehničara za maloprodajne aktivnosti ili da se maloprodajnim jedinicama HT-a onemogući korištenje istih tehničara koji obavljaju aktivnosti koje su istovjetne aktivnostima iz veleprodajnih usluga i za istovremeno obavljanje maloprodajnih aktivnosti. Nadalje, HT je te procese obvezan ugraditi u Standardne ponude, koje HAKOM može po službenoj dužnosti ili na zahtjev operatora korisnika izmijeniti ukoliko ti procesi ne bi bili u skladu s odlukom. Što se tiče potrebnih informacija koje bi bilo nužno izmjenjivati između operatora korisnika i HT-ovih tehničara prilikom korištenja takve usluge, HAKOM je mišljenja da se trebaju primjenjivati potpuno iste informacije i način razmjene istih kao i u maloprodajnom procesu. Jedina razlika između maloprodajnog i veleprodajnog procesa koju u tom smislu HAKOM vidi je dostava i upravljanje zalihama korisničke</p>
--	--	---

			<p>opreme. S obzirom da je za praktičnu implementaciju novih procesa nužno definirati i takve detalje, HT treba navedeno definirati u standardnim ponudama uz prethodno savjetovanje/konzultacije s postojećim operatorima korisnicima.</p> <p>S obzirom da opcija omogućavanja usluge HT tehničara za obavljanje maloprodajnih aktivnosti uzrokuje određene logističke izazove koje je potrebno riješiti te zbog činjenice da postoji rizik od kršenja načela asimetričnosti informacija u situaciji kada isto osoblje HT-a (tehničari) obavljaju i veleprodajne i maloprodajne aktivnosti, HAKOM je stava da je ispravnije izjednačiti maloprodajne i veleprodajne procese aktivacije/deaktivacije/promjene/otklona kvara na način da se HT maloprodajnim jedinicama onemogući korištenje istih tehničara za obavljanje i maloprodajnih i veleprodajnih aktivnosti.</p> <p>Što se tiče naknade usluge korištenja HT-ovih tehničara u različitim procesima, HAKOM je izmijenio prijedlog odluke i odredio HT-u obvezu usklađivanja visine tih naknada u skladu sa stvarnim troškovima, primjenjujući pri tom metodologiju koja je primijenjena kod određivanja trenutno važećih jednokratnih naknada .</p> <p>Nastavno na sve navedeno, HAKOM je u tom smislu izmijenio prijedlog odluke.</p>
3.	A1	<p>U odnosu na točku I.3. Prijedloga odluke koja glasi: „za veleprodajne usluge putem svjetlovodne mreže, u postupku prijave i otklona kvara, primjenjivati istovjetan proces na način da se operatorima korisnicima omoguće iste informacije iz sustava Hrvatskog Telekom d.d. te usluga tehničara Hrvatskog Telekom d.d. na isti način kako su ti procesi, informacije i usluge omogućeni maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekom d.d. i društvima pod njegovim nadzorom.“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>Naše razumijevanje ove obveze je da u slučaju korištenja usluge HT tehničara sve prijavljene smetnje za koje je potreban izlazak tehničara na teren, HT tehničar uvijek otklanja navedenu smetnju, odnosno HT ne može zatvoriti smetnju s razlogom da ista nije u odgovornosti HT-a (tzv. neosnovana prijava smetnje). Nakon otklona navedene smetnje, u slučaju da se radi o kvaru koji je u odgovornosti HT-a, otklon je za</p>	<p>Prihvća se.</p> <p>Potvrđujemo da je razumijevanje intencije HAKOM-a kod uvođenje ove obveze ispravno. Međutim, detalje je HT obvezan definirati u standardnim ponudama, pri čemu je prije definiranja procesa i objave standardnih ponuda potrebno obaviti konzultacije s operatorima korisnicima.</p> <p>Naknadu za uslugu korištenja HT-ovih tehničara HT će odrediti u skladu sa stvarnim troškovima, primjenjujući pri tom metodologiju koja je primijenjena kod određivanja trenutno važećih jednokratnih naknada.</p> <p>Nastavno na navedeno, HAKOM je u tom smislu izmijenio prijedlog odluke.</p>

		<p>operatora korisnika besplatan (uključen u mjesečnu naknadu usluge), dok se u slučaju otklona smetnje koja nije bila u odgovornosti HT-a, operatoru korisniku naplaćuje dodatna naknada za obavljenju uslugu HT tehničara.</p> <p>Pritom je kao i kod usluga aktivacije, deaktivacije i promjena na postojećim pristupima potrebno jasno odrediti obvezu HT-u da konačno tehničko rješenje usuglasi s operatorom korisnikom koji planira koristiti uslugu HT tehničara.</p>	
4.	A1	<p>U odnosu na točku III. Prijedloga odluke u kojoj je definirano: „<i>Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, u svrhu omogućavanja pristupa jednakim informacijama i informacijskim sustavima koji se koriste u procesima iz točke I., obvezno je operatorima korisnicima omogućiti B2B pristup (eng. Business to Business) navedenim informacijama i informacijskim sustavima na jednak način kao i maloprodajnim jedinicama Hrvatskog Telekoma d.d. te društvima pod njegovim nadzorom, odnosno na način da omogući udaljeni pristup krajnjim točkama sljedećih sučelja za programiranje aplikacija (API (eng. API, Application Programming Interface):...“</i>, A1 navodi sljedeće.</p> <p>Kao što smo i ranije naveli, operatori korisnici nemaju uvid u informacije s kojima trenutno raspolaže HT maloprodaja te ne zna na koji način HT priprema različite izvještaje o dostupnosti svojih usluga za vlastite potrebe.</p> <p>U skladu s navedenim, smatramo da je potrebno jasno definirati da je HT i dalje obvezan operatorima korisnicima omogućiti relevantne izvještaje o dostupnosti svoje mreže te ostale izvještaje/informacije koji su trenutno dostupni putem B2B-a, a koji su definirani Tehničkom specifikacijom B2B rješenja za potrebe veleprodaje.</p> <p>Kako se u ovoj točki definiraju samo API za naručivanje veleprodajnih usluga, za otklon kvara i pojedinačnu provjeru</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>Pristup informacijama kojima operatori korisnici već imaju pristup se mora održati i u slučajevima kada i HT maloprodaja ima pristup istima, i to na isti način kako ima HT maloprodaja. U tom smislu je izmijenjen prijedlog odluke.</p>

		<p>adrese, potrebno je detaljnije definirati na koji način, odnosno putem kojeg kanala će postojeći izvještaji o dostupnosti i dalje biti dostupni operatorima korisnicima.</p> <p>Slijedom svega navedenog, potrebno je nakon točke III. izreke odluke dodati novu točku IV. koja glasi: <i>"Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, u svrhu omogućavanja pristupa jednakim informacijama i informacijskim sustavima koji se koriste u procesima iz točke I., obvezno je operatorima korisnicima omogućiti sve postojeće izvještaje o dostupnosti svoje mreže te ostale izvještaje/informacije koji su definirani Tehničkom specifikacijom B2B rješenja za potrebe veleprodaje."</i></p>	
5.	A1	<p>S obzirom da bi HT i dalje trebao omogućiti dohvat izvještaja koji sadrže adrese na kojima je dostupna svjetlovodna mreža, a koji su osnova za ažuriranje dostupnosti HT svjetlovodne mreže na strani operatora korisnika, smatramo da bi navedeni izvještaji u sebi već trebali sadržavati normalizirane formate adresa (uključujući i nove parametre koji su predviđeni u Geographic Address Management, tj. ID adrese).</p> <p>Kako se A1 u potpunosti oslanja na prethodno spomenute izvještaje prilikom kreiranja aktivacijskih zahtjeva (jer na temelju istih ima informaciju na kojim adresama je dostupna FTTH veleprodajna usluga), imajući na umu poslovnu potrebu za optimizacijom procesa (tj. smanjenjem procesnih koraka), prijedlog je da prilikom podnošenja zahtjeva za veleprodajnu uslugu korištenje Geographic Address Management API-a bude opcionalno (kao neki vid dodatne provjere adrese), a ne obvezno kako je ovim prijedlogom definirano. Naime, ako izvještaji o dostupnim adresama u sebi već sadrže podatak o ID-u adrese, prilikom ugovaranja veleprodajne usluge nije potrebno dodatno provjeravati već normaliziranu adresu iz navedenog izvještaja već se tako normalizirana adresa već može koristiti u Service Qualification i Service Ordering API.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je odredio prijedlogom odluke da se identične informacije koje se koriste u procesima koje su predmet ove odluke na potpuno jednak način, u istom obliku i putem istih sustava omoguće i operatorima korisnicima i maloprodajnim jedinicama HT-a. Što se tiče detalja koje u svom komentaru ističe A1, vjerujemo da se takvi detalji (poput korištenja Geographic Address Management API-a) trebaju razriješiti u konzultacijama HT-a i operatora korisnika koje će HT biti obvezan provesti prije konačnog definiranja procesa u standardnim ponudama.</p> <p>U tom smislu je izmijenjen prijedlog odluke.</p>

		<p>U skladu s navedenim, zbog velike dinamike u izmjenama dostupnih FTTH adresa, smatramo da je potrebno obvezati HT da omogući brz dohvat/eksport navedenih izvještaja kako bi se na strani operatora korisnika ažurirali podaci u skladu s promjenama u HT adresnom modelu. S obzirom na veliku količinu podataka o dostupnim adresama, navedeni izvještaji se trenutno razmjenjuju na zahtjev operatora korisnika putem excel datoteka i email komunikacije jer trenutno rješenje (povlačenje izvještaja putem B2B SOAP) ne osigurava dohvat svih dostupnih adresa (i predugo traje).</p>	
6.	A1	<p>U odnosu na točku IV. Prijedloga odluke koja glasi: „<i>Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, obvezno je u svrhu omogućavanja učinkovitog pristupa krajnjim točkama sučelja za programiranje aplikacija (API endpoints (eng. API, Application Programing Interface) iz točke III., u Standardne ponude iz točke II., ugraditi tehničku dokumentaciju iz Privitka 2 ove odluke. Tehnička dokumentacija mora sadržavati sve upite koje HT maloprodaja podnosi HT veleprodaji, odnosno sve informacije koje povratno dobiva. Sve buduće izmjene tehničke dokumentacije radi izmjene sučelja za programiranje aplikacija iz točke III., potrebno je ugraditi u standardne ponude najmanje 90 dana prije početka njihove primjene.</i>“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>Naše razumijevanje je da tehnička dokumentacija iz Priloga 2 predstavlja tek inicijalnu verziju dokumenta te da bi finalna verzija navedenog dokumenta trebala biti obogaćena potrebnom razinom detalja minimalno u onoj razini kako je to danas definirano u postojećoj B2B tehničkoj i funkcionalnoj specifikaciji.</p> <p>Na primjer, trenutna verzija dokumenta iz Priloga 2 u sebi ne sadrži informacije o tijeku i koracima realizacije pojedinog procesa već samo navodi ulazne podatke koje je potrebno dostaviti, status njihova zaprimanja i primjer dostave statusa realizacije, bez bilo kakvih dodatnih detalja i objašnjenja.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Ideja je bila da tehnička specifikacija (dokumentacija) iz Privitka 2 služi za opis načina povezivanja na API, dok je HT obvezan detaljno opisati procese u odgovarajućim standardnim ponudama. Dakle, procesni koraci moraju biti opisani u standardnim ponudama, a opisi trebaju sadržavati sve detalje načina povezivanja/razmjene informacije putem HT API-a. HAKOM će u tom smislu jasnije definirati obvezu definiranja procesa u konačnoj verziji odluke.</p>

7.	A1	<p>U odnosu na točku V. Prijedloga odluke u kojoj je definirano: „<i>Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, obvezno je omogućiti funkcionalni pristup iz točke III. u skladu s pripadajućom tehničkom dokumentacijom, što uključuje i omogućavanje dovoljnih kapaciteta i uspostavu sigurnosnog sloja, u sljedećim rokovima:...</i>“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>U skladu s komentaram na točku III. izreke odluke u kojem se predlaže dodavanje nove točke IV., postojeće točke IV.-IX. postaju točke V.-X. izreke odluke.</p> <p>U postojećoj točki V. koja postaje točka VI. predlaže se iza teksta "...funkcionalni pristup iz točke III." dodati tekst "i točke IV."</p>	<p>Prihvća se</p> <p>S obzirom da su u prijedlogu odluke dodane točke izreke u odnosu na prijedlog odluke s javnog savjetovanja, usklađen je redosljed točaka izreke odluke.</p>
8.	A1	<p>U odnosu na točku VI. Prijedloga odluke koja glasi: „<i>Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, obvezno je do 31. prosinca 2028. omogućavati pristup i razmjenu informacija putem postojećeg B2B pristupa operatorima korisnicima koji već koriste takav način razmjene informacija.</i>“, A1 navodi sljedeće.</p> <p>A1 podržava prijedlog HAKOM-a da se ostavi određeno prijelazno razdoblje nakon što HT omogući novi kanal komunikacije i za usluge na bakru iz razloga što navedeni prijedlog omogućuje operatorima korisnicima da u isto vrijeme prijeđu na novi kanal komunikacije za sve veleprodajne usluge koje koriste putem HT mreže, bez potrebe za paralelnim održavanjem 2 različita komunikacijska sustava.</p> <p>Smatramo da navedeno prijelazno razdoblje ne smije biti kraće od 12 mjeseci kako bi se osiguralo dovoljno vremena za integraciju, testiranje, eventualne ispravke uočenih nedostataka te početak korištenja novog komunikacijskog kanala.</p>	<p>Prihvća se</p> <p>HAKOM će zadržati prijelazno razdoblje od 12 mjeseci kako je i predložio u prijedlogu odluke s javnog savjetovanja.</p>

9.	A1	<p>S obzirom da HAKOM predlaže izmjene kojima se informacija o postojanju tehničke mogućnosti šalje nakon provjere tehničke mogućnosti kroz Feasibility check, A1 smatra da je potrebno rok za prihvaćanje zahtjeva (i potvrdu tehničke mogućnosti) za nove korisnike izjednačiti s rokom koji vrijedi za postojeće korisnike.</p> <p>Naime, trenutno je za dostavljanje informacije o tehničkoj mogućnosti za postojeće korisnike definiran rok od 3 radna dana, dok je za nove korisnike definiran rok od 5 radnih dana, upravo kako bi HT imao dodatno vrijeme za terensku provjeru tehničke mogućnosti nakon što obavi Availability i Feasibility provjere. Kako novim prijedlogom informaciju o tehničkoj mogućnosti HT dostavlja odmah po obavljanju Feasibility provjere, smatramo da nije opravdano zadržati duži rok od 5 radnih dana već je potrebno za sve zahtjeve odrediti jedinstveni rok od 3 radna dana.</p>	<p>Prihvaća se</p> <p>Ako HT iz procesa provjere tehničke mogućnosti ukloni obvezni izlazak tehničara na teren radi provjere tehničke mogućnosti, mijenja se rok za dostavljanje potvrde o tehničkoj mogućnosti na način da je HT potvrdu o postojanju tehničke mogućnosti za realizaciju veleprodajne usluge obvezan dostaviti u roku od 3 radna dana za sve korisnike, neovisno o tome je li riječ o novom ili postojećem korisniku i pruža li se veleprodajna usluga putem bakrene ili svjetlovodne mreže. S druge strane, ukoliko HT postupak provjere tehničke mogućnosti koji se primjenjuje na HT-ove maloprodajne jedinice izjednači s procesom koji se primjenjuje na operatore korisnike na način da se uvede terenska provjera i za maloprodaju HT-a, zadržat će se postojeći rokovi. Naime, HAKOM je izmijenio prijedlog odluke na način da je odredio HT-u da može izjednačiti procese i na način da uvede izlazak tehničara na teren i za maloprodajne jedinice HT-a.</p>
10.	A1	<p>Opreza radi, A1 smatra da je potrebno jasno navesti da HT nema mogućnost produžiti postojeće rokove definirane u standardnim ponudama iz točke II. izreke Prijedloga odluke, bez obzira na korištenje usluge HT tehničara, odnosno da se u slučaju korištenja usluge HT tehničara od strane operatora korisnika primjenjuje postojeći rok od dodatnih 5 radnih dana koji je već definiran za izgradnju kućne instalacije i postavljanje ONT-a od strane HT-a. Pritom bi navedeni rok od dodatnih 5 radnih dana bio primjenjiv i za NBSA usluge i FA-PON uslugu, za koju trenutno nije definiran rok za izgradnju kućne instalacije i postavljanje ONT-a. Radi izbjegavanja bilo kakvih sumnji, smatramo da je navedeni rok opravdan i u slučaju kada HT tehničar spaja korisničku opremu operatora korisnika jer u situaciji kad izlazi na lokaciju krajnjeg korisnika za izradu kućne instalacije i postavljanje ONT-a, u istom tom izlasku će spojiti i korisničku opremu na navedeni ONT pa nema razloga za definiranje dodatnih rokova za spajanje korisničke opreme od strane HT tehničara.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je izmijenio prijedlog odluke na način da je odredio obvezu zadržavanja svih postojećih rokova iz standardnih ponuda osim roka za realizaciju veleprodajnih usluga putem svjetlovodne mreže za nove korisnike i roka za dostavu potvrde tehničke mogućnosti u slučaju ukidanja obvezne terenske provjere tehničke mogućnosti.</p> <p>Rok za realizaciju veleprodajnih usluga putem svjetlovodne mreže za nove korisnike produljen je sa 7 radnih dana na 10 radnih dana zbog opravdanih razloga poput trenutnog nedostatka raspoloživih tehničara koji su potrebni za realizaciju, uslijed intenzivne gradnje novih svjetlovodnih mreža i intenzivnih priključenja na novoizgrađene mreže, s čime se suočavaju svi operatori na tržištu pa tako i HT. S obzirom da je krajnji rok za aktivaciju maloprodajne usluge 30 dana, operatorima korisnicima ostaje dovoljno vremena za pravovremenu maloprodajnu aktivaciju nakon što se realizira veleprodajna usluga.</p>

11.	HT	<p>HAKOM je 29. svibnja 2024. objavio javnu raspravu o prijedlogu odluke HAKOM-a o uvođenju modela istovjetnih proizvoda (Odluka) te HT) kao svoje ključne komentare navodi sljedeće:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. U situaciji kroničnog manjka tehničara u RH, s kojim se suočavaju svi operatori, kroz uslugu tzv. komercijalnog tehničara koju HAKOM predlaže uvesti kao obvezu operatori će na HT prebaciti svoj rizik manjka radne snage i osigurati si dodatni izbor prihoda kroz penale prema HT-a zbog očekivanih kašnjenja. Uvođenjem obveze tzv. komercijalnog tehničara HT-u se nameće obveza zapošljavanja dodatnih 15 zaposlenika/tehničara, u situaciji kada HT već danas nije u mogućnosti pronaći dodatne tehničare potrebne za obavljanje redovnih maloprodajnih i veleprodajnih reguliranih aktivnosti (pogotovo u regiji Jug). Potrebno je odustati od uvođenja ove obveze jer, osim što je upitna pravna osnova za njezino određivanje, ona je i nerazmjerna i neproporcionalna. 	<p>Djelomično se prihvaća</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problem nedostatka radne snage je problem s kojim se jednako suočava HT i svi ostali operatori. U tom smislu možda je potrebno poduzeti određene mjere kako bi se taj problem s kojim se operatori suočavaju ublažio, međutim to pitanje se treba rješavati odvojeno od teme uvođenja Eol-a. S druge strane intencija HAKOM-a nije uvođenje usluge tzv. komercijalnog HT tehničara, nego je intencija HAKOM-a da se sukladno načelima Eol-a maloprodajna jedinica u potpunosti izjednači s operatorima korisnicima veleprodajnih usluga, pa tako u pogledu informacija, procesa te usluga tehničara HT-a. Primjerice, ukoliko HT maloprodaja ima informacije o dostupnosti HT-ovih tehničara koje je potrebno koristiti u procesu aktivacije maloprodajne usluge, iste te informacije na jednak način moraju biti omogućene i operatorima korisnicima, kako bi na temelju tih informacija operatori korisnici na jednak način kao i HT maloprodaja sa svojim krajnjim korisnicima mogli dogovarati datum aktivacije usluge/otklona smetnje i sl. Također, ako HT maloprodaja ima mogućnost izravne komunikacije s HT tehničarima kroz informacijske sustave ili na neki drugi način, to mora biti omogućeno i operatorima korisnicima. Dodatno smatramo, da je baš zbog nedostatka radne snage potrebno resurse tehničara koristiti racionalno te bi stoga bilo u tom kontekstu opravdano u slučajevima kada HT tehničar svakako ima potrebu ulaziti i obavljati radove u prostoru kod krajnjeg korisnika propisati da u tim situacijama HT tehničar obavi i neke radnje (poput instalacije CPE opreme kod aktivacije BSA usluge ili instalacije ONT-a i CPE opreme kod FA-PON usluge). Naime, kod BSA usluge HT tehničar u slučajevima kada instalira HT-ov ONT može usput instalirati i CPE opremu operatora korisnika ili u slučajevima kada postavlja svjetlovodnu instalaciju unutar prostora krajnjeg korisnika može instalirati i ONT/CPE opremu operatora korisnika. Takva usluga bi se u tim slučajevima kada HT tehničar obavlja dodatne aktivnosti pored aktivnosti koje trenutno obavlja, dodatno naplaćivale u skladu sa stvarnim troškovima. Dodatno, HAKOM ističe da bi ukidanjem obveze terenske provjere tehničke mogućnosti zasigurno bio oslobođen značajan resurs HT tehničara koji se može iskoristiti za ove dodatne aktivnosti. Osim toga, s obzirom da HT, kao i operatori korisnici, u velikoj mjeri koristi usluge vanjskih izvođača, racionalizacijom gdje tehničari operatora korisnika ne bi morali u svim situacijama dolaziti na istu lokaciju
-----	----	--	---

			<p>iza HT-ovog tehničara bi se također mogli osloboditi dodatni resursi za ostale aktivnosti. HAKOM također ističe da je uvođenje obveze da se operatorima korisnicima omogući ista usluga HT-ovih tehničara kao i maloprodajnim jedinicama HT-a opravdana jer se time uklanjaju prepreke koje su prepoznate u poglavlju 7.2. analize tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji odnosno analize tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište. Naime, HT bi uskraćivanjem informacija o dostupnosti HT-ovih tehničara za aktivaciju ili uskraćivanjem usluge tehničara za aktivaciju CPE opreme koja je u maloprodajnom procesu u istovjetnim okolnostima omogućena, stekao prednost pred operatorima korisnicima. Primjerice, u situaciji kada operatorima korisnicima nije dostupna usluga aktivacije CPE opreme od strane HT-ovih tehničara, kao što je dostupna HT maloprodaji, operatori korisnici imaju veći trošak uspostave maloprodajne usluge od HT maloprodaje. Također, krajnji korisnici se teže odlučuju na usluge operatora korisnika kada im za razliku od slučaja kada koriste uslugu od HT-a za aktivaciju usluge u stan višekratno dolaze tehničari HT-a i operatora korisnika.</p> <p>Dakle, obveza omogućavanja usluge HT-ovih tehničara operatorima korisnicima na isti način kako su te usluge omogućene i maloprodajnim jedinicama HT-a koju je HAKOM odredio je opravdana i razumna u kontekstu uvođenja Eol obveze, odnosno omogućavanja istovjetnih ulaznih proizvoda maloprodaji HT-a i operatorima korisnicima. Dodatno je potrebno naglasiti da se ta obveza može ispuniti i na način da se i operatorima korisnicima primjerice omogući usluga HT-ovog tehničara za aktivaciju CPE opreme, ali i na način da HT-ove maloprodajne jedinice koriste posebne tehničare za aktivaciju CPE opreme, a posebne tehničare za realizaciju aktivnosti koje su istovjetne aktivnostima realizacije veleprodajne usluge. HAKOM pri tome napominje da je HT obvezan osigurati asimetričnosti informacija, odnosno da u veleprodajnim aktivnostima ne sudjeluje osoblje koje je izravno ili neizravno uključeno u maloprodajne aktivnosti HT-a. Nastavno na sve navedeno, HAKOM će doraditi konačni prijedlog odluke.</p>
--	--	--	--

		<p>2. U cilju izjednačavanja veleprodajnih i maloprodajnih procesa u okviru prijedloga Odluke, potrebno je produljiti veleprodajne rokove, uvesti tolerancije u obradi zahtjeva te uskladiti iznose naknada za kašnjenje (također i u kontekstu Preporuke Europske Komisije od 6.2.2024. o regulatornom promicanju gigabitne povezivost (C(2024) 523 final)</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>2. HAKOM je načelno stava da rokovi obavljanja identičnih aktivnosti u maloprodajnim i veleprodajnim procesima moraju biti identični, a nikako dulji od trenutno važećih rokova koji su propisani za veleprodajne usluge koji osiguravaju pravovremenu realizaciju maloprodajne usluge. Svako povećanje veleprodajnih rokova bi povećalo rokove realizacije maloprodajnih usluga što u kontekstu dosegnute razine korisničkih prava, ali i u kontekstu niske razine utilizacije novoizgrađenih svjetlovodnih mreža nije poželjno. HAKOM smatra da dulji rokovi bilo na veleprodajnoj razini bilo na maloprodajnoj razini u takvim okolnostima ne doprinose promicanju gigabitne povezivosti, nego bi naprotiv mogli imati negativan utjecaj. Međutim, HAKOM ipak predlaže produljiti rok za realizaciju veleprodajnih usluga putem svjetlovodne mreže za nove korisnike sa 7 radnih dana na 10 radnih dana zbog opravdanih razloga poput trenutnog nedostatka raspoloživih tehničara koji su potrebni za realizaciju uslijed intenzivne gradnje novih svjetlovodnih mreža i intenzivnih priključenja na novoizgrađene mreže, s čime se suočavaju svi operatori na tržištu pa tako i HT. S obzirom da je krajnji rok za aktivaciju maloprodajne usluge 30 dana, operatorima korisnicima ostaje dovoljno vremena za pravovremenu maloprodajnu aktivaciju nakon što se realizira veleprodajna usluga. Što se tiče HT-ovih prijedloga o uvođenju tolerancije u obradi zahtjeva te usklađivanju iznosa naknada za kašnjenje, HAKOM će te prijedloge razmatrati u okviru zasebnog postupka koji će pokrenuti u najkraćem mogućem roku.</p>
--	--	---	--

		<p>3. Obveza omogućavanja udaljenog pristupa krajnjim točkama sučelja za programiranje aplikacija (API (eng. API, Application Programming Interface) nije dovoljno jasno propisana te HT traži određena pojašnjenja. Nadalje s obzirom na određene veleprodajne specifičnosti HT prije samog puštanja u rad, a s ciljem što uspješnije implementacije, predlaže održavanje radionica s drugim operatorima prije definiranja konačnih specifikacija</p> <p>4. Ostali komentari</p> <p>Detaljne komentare vezano za gore navedeno HT iznosi u nastavku.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>3. HAKOM je nejasnoće pojasnio u odgovorima na specifične komentare. Što se tiče održavanja radionica s operatorima, HAKOM smatra da su takve aktivnosti potrebne i kod definiranja novih procesa te posljedično definiranja tehničke specifikacije za povezivanje na API. Stoga će HAKOM odlukom obvezati HT na provođenje konzultacija s operatorima prije definiranja veleprodajnih procesa i njihovog ugrađivanja u standardne ponude. Na isti način će HT biti obvezan konzultirati operatore korisnike prije svake izmjene tehničke specifikacije za pristup API.</p>
--	--	---	---

12.	HT	<p>Ad. 1. HAKOM treba odustati od uvođenja obveze tzv. komercijalnog tehničara jer, osim što je upitna pravna osnova za njezino određivanje, ona je i nerazmjerna i neproporcionalna.</p> <p>HAKOM u sklopu Odluke HT-u određuje obvezu da za veleprodajne usluge putem svjetlovodne mreže u postupku aktivacije, promjene, deaktivacije i postupka prijave i otklona kvara omogući uslugu HT-ovih tehničara na isti način kako je ista omogućena HT-ovim maloprodajnim jedinicama. HAKOM kao konkretne aktivnosti koje bi HT-ovi tehničari obavljali u sklopu ove obveze navodi dostavu/prikupljanje CPE opreme, spajanje i aktivaciju CPE opreme, odnosno navedene su aktivnosti koje su s obzirom na trenutno važeću Standardnu ponudu HT-a za uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže i Standardnu ponudu HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (Standardne ponude) predstavljaju aktivnosti koje se nalaze u području odgovornosti operatora korisnika.</p> <p>A) Određivanje HT-u obveze omogućiti uslugu tzv. komercijalnog tehničara nema pravno uporište u HAKOM-ovim analizama tržišta</p> <p>S obzirom da je obveza uvođenja modela istovjetnih proizvoda HT-u nametnuta u sklopu regulatorne obveze nediskriminacije na sljedećim tržištima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tržište veleprodajnog lokalnog pristupa velikog kapaciteta koji se pruža na fiksnoj lokacija – nekonkurentna područja (Tržište 1) i - Tržište veleprodajnog središnjeg pristupa velikog kapaciteta koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište – nekonkurentna područja (Tržište 3b) 	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Prema mišljenju HAKOM-a, ova obveza je nužna jer, prema načelima EoI-a, u slučaju da HT-ova maloprodaja ima, primjerice, uvid u raspoloživost tehničara za aktivaciju usluge/poprvak kvara i sl. na temelju čega dogovara datum aktivacije/poprvak, isti takav uvid mora imati i operator korisnik. Isto tako, ako HT maloprodaja ima mogućnost rezervacije termina tehničara, istu mogućnost bi trebali imati i operatori korisnici. HAKOM je propustio navesti i takav primjer u obrazloženju odluke te je prijedlog odluke u tom smislu dopunjen.</p> <p>Nadalje, prema mišljenju HAKOM-a opravdano je u skladu s načelima EoI-a odrediti obveze pružanja usluge HT-ovih tehničara na način kako je već navedeno u prijedlogu odluke, a što obuhvaća dostavu/prikupljanje CPE opreme, spajanje i aktivaciju CPE. Naime, ako su te usluge dostupne HT-ovoj jedinici maloprodaje, a nisu dostupne i operatorima korisnicima, tada je HT maloprodaja u značajnoj prednosti iz sljedećih razloga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HT maloprodaja ima niži trošak pružanja maloprodajne usluge jer tehničar sve radnje nužne za aktivaciju maloprodajne usluge/poprvak kvara/promjenu obavi pri jednom izlasku tehničara, dok su s druge strane kod operatora korisnika nužni dolasci tehničara na teren kod krajnjeg korisnika barem dva puta; • U velikom broju situacija, kod aktivacije/deaktivacije/poprvak kvara tehničari imaju potrebu ulaska u prostor krajnjeg korisnika što krajnji korisnici nevoljko prihvaćaju (to je čest razlog zbog kojeg krajnji korisnici ne žele usluge putem bakrene mreže zamijeniti uslugama putem svjetlovodne mreže ili zbog kojeg ne žele promijeniti operatora usluge). S obzirom da su takvi dolasci tehničara u prostor krajnjeg korisnika u slučaju operatora korisnika višestruki, jasno je da je zbog toga HT maloprodaja u prednosti jer u njihovom slučaju tehničar sve radnje obavi prilikom jednog dolaska. <p>Prethodno navedeno je prepoznato u poglavlju 7.2 dokumenata analiza tržišta M1 i exM3b te je iz tog razloga opravdano rješavati takve prepreke kroz obvezu nediskriminacije. Istina je da CPE oprema nije u području odgovornosti HT-a, međutim, iz gore navedenih razloga važno je uslugu tehničara omogućiti na isti način kako je to omogućeno HT-ovoj maloprodajnoj jedinici. Ako bi HT-ova maloprodajna jedinica imala i koristila vlastite tehničare koji bi</p>
-----	----	--	--

	<p>HT je analizirao samu dimenziju predmetnih tržišta i dijelove infrastrukture odnosno konkretne sustave na koje se odnosi nametnuta obveza nediskriminacije a koji su detaljnije definirani u sklopu nametnute regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih mrežnih sastavnica i povezane opreme.</p> <p>S obzirom da predmetna tržišta niti regulatorne obveze nametnute na istima niti u jednom dijelu ne specificiraju specifične obveze vezane za HT tehničare, HT smatra kako obveza da se veleprodajno omogući uslugu HT-ovih tehničara na isti način kako je ista omogućena HT-ovim maloprodajnim jedinicama izlazi van granica samih tržišta. Dodatno, analize gore navedenih tržišta specificiraju prepreke koje je potrebno adresirati kroz nametnute regulatorne obveze kako bi se osigurao razvoj tržišnog natjecanja te ni u tom smislu tehničari nisu navedeni kao prepreka koju je potrebno adresirati nametnutim regulatornim obvezama.</p> <p>Uzimajući u obzir sve navedeno te činjenicu kako trenutno važeće Standardne ponude definiraju kako su aktivnosti koje se HT-u nameću ovom odlukom u području odgovornosti Operatora korisnika, HT smatra kako Odluka u ovom dijelu nije u skladu s HAKOM-ovim analizama Tržišta 1 i Tržišta 3b. Ujedno pozivamo HAKOM da objavi informacije o tome da li je u bilo kojoj drugoj EU državi u sklopu Eol obveze određena i obveza omogućiti uslugu tehničara za aktivnosti za koje to HAKOM predlaže Odlukom.</p> <p>B) Uvođenjem obveze tzv. komercijalnog tehničara HT-u se nameće obveza zapošljavanja dodatnih 15 zaposlenika/tehničara, u situaciji kada HT već danas nije u mogućnosti pronaći dodatne tehničare potrebne za obavljanje redovnih maloprodajnih i veleprodajnih reguliranih aktivnosti (pogotovo u regiji Jug).</p> <p>HAKOM nigdje u Odluci nije ni na koji način analizirao provedivost uvođenja obveze tzv. komercijalnog tehničara kao</p>	<p>aktivirali/deaktivirali/prikupljali HT-ovu CPE opremu, tada uvođenje ove obveze u sklopu Eol obveze ne bi bilo opravdano jer bi proces u tom dijelu već bio identičan.</p> <p>Navod HT-a da regulatorne obveze određene analizama tržišta „S obzirom da predmetna tržišta niti regulatorne obveze nametnute na istima niti u jednom dijelu ne specificiraju specifične obveze vezane za HT tehničare, HT smatra kako obveza da se veleprodajno omogući uslugu HT-ovih tehničara na isti način kako je ista omogućena HT-ovim maloprodajnim jedinicama izlazi van granica samih tržišta“ prema mišljenju HAKOM-a nije argument da se ova obveza ne uvede u sklopu Eol modela za koji je analizom određeno da će se „Detaljan plan za provedbu modela EOI će HAKOM usvojiti u zasebnom postupku nakon provedenog javnog savjetovanja.“.</p> <p>Stoga, iz gore navedenih razloga, HAKOM i dalje smatra opravdanim obvezati HT da omogući usluge tehničara na isti način kako je to omogućeno HT maloprodaji. To znači da ako HT zadrži postojeći maloprodajni proces gdje isti tehničar koji obavlja aktivnosti koje su identične aktivnostima na veleprodaji i aktivnosti koje su specifične za maloprodaju, tada to isto na isti način mora omogućiti i operatorima korisnicima. S druge strane, ako će HT promijeniti postojeći maloprodajni proces na način da HT-ova maloprodaja ima vlastite maloprodajne tehničare koji će obavljati samo aktivnosti specifične za maloprodaju, tada će i tehničari operatora korisnika nastaviti obavljati te aktivnosti kao i do sada te će se procesi izjednačiti na drugi način. Pritom napominjemo da informacije o dostupnosti tehničara, mogućnosti rezervacije i dogovora termina na isti način moraju biti omogućene operatorima korisnicima i HT-ovim maloprodajnim jedinicama.</p> <p>HAKOM ponovno ističe da je prijedlogom odluke određeno, a sukladno načelima Eol modela, da se usluga HT tehničara mora operatorima korisnicima omogućiti na isti način kako je to omogućeno maloprodajnim jedinicama HT-a u postupcima aktivacije/deaktivacije/otklona kvara i slično. Dakle, želi se postići potpuna istovjetnost procesa na maloprodaji i veleprodaji. Što se tiče analiza o potrebnom broju tehničara koje bi HT trebao imati da mogao ispuniti tu obvezu, HAKOM takve analize nije radio jer smatra da HT zasigurno ima dovoljnu količinu tehničara koja je potrebna za realizaciju svih aktivnosti, kako na maloprodaji, tako i na veleprodaji. Naime, HAKOM vjeruje da HT planira i usklađuje aktivnosti gradnje mreže, puštanja mreže u komercijalni rad, priključenja i otklona kvara te da sukladno tim planovima angažira tehničare bilo zapošljavanjem vlastitih bilo angažiranjem vanjskih tvrtki.</p>
--	--	--

	<p>ni potrebnih dodatnih resursa za provedbu ove obveze na strani HT-a. S obzirom na stvarni broj veleprodajnih aktivnosti (aktivacije, promjene, deaktivacije i otklon kvara) u prvoj polovici 2024., HT je pretpostavio količine odgovarajućih veleprodajnih zahtjeva za 2025. Uzimajući u obzir vrijeme potrebno za izvršavanje nametnutih obveza, HT je procijenio dodatne resurse u smislu broja tehničara koju su potrebni kako bi se nametnute obveze implementirale na terenu.</p> <p>Predmetna analiza pokazala je potrebu za sljedećim resursima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 dodatnih tehničara za potrebe dodatnih aktivnosti u dijelu aktivacija, promjena i deaktivacija - 2 dodatna tehničara za potrebe dodatnih aktivnosti u dijelu procesa otklona kvara. <p>Bitno je napomenuti kako se radi o optimističnom scenariju s obzirom da se obveza da se veleprodajno omogući uslugu tzv. komercijalnih tehničara primjenjuje na područjima van velikih gradova (deregulirana područja), a gdje je prosječno trajanje nametnutih aktivnosti duže od prosječnog trajanja aktivnosti u urbanim područjima.</p> <p>U Odluci HAKOM nije predvidio dodatne financijske naknade koje bi HT mogao naplatiti operatorima na račun izvršenja aktivnosti koje su u njihovom području odgovornosti, niti predmetna odluka navodi kako će iste biti određene u nekom dodatnom procesu.</p> <p>HT je osim dodatnih troškova koje nastaju implementacijom nastalih obaveza analizirao i potencijalne uštede koje će ostvariti na račun ukidanja obveze provjere tehničke mogućnosti u okviru procesa aktivacije veleprodajnih usluga te je s obzirom na procijenjene količine veleprodajnih zahtjeva za novim uključenjima u 2025. (ovaj puta u obzir osim FTTH usluga uzete i usluge na bakru) zaključeno kako na račun ukidanja obveze provjere tehničke mogućnosti HT u najoptimističnijem scenariju (100% uključenja uz samo jedan izlazak na teren)</p>	<p>HAKOM dodatno napominje da će se u slučaju ukidanja obveza izlaska na teren tehničara radi provjere tehničke mogućnosti osloboditi određeni resursi koji se mogu preraspodijeliti na druge aktivnosti. Također, HT i ostali operatori u određenoj mjeri angažiraju i vanjske izvođače za određene aktivnosti te zasigurno postoje situacije gdje su pojedini izvođači angažirani od više operatora. U tom smislu vrijedno je naglasiti da se prijedlogom odluke potiče racionalnije korištenje ograničenog resursa jer nema potrebe da na istu lokaciju odlaze dva tehničara u isto vrijeme ili jedan iz drugoga (u slučaju da HT zadrži postojeći maloprodajni proces). S druge strane, ukoliko bi HT odredbu odluke o obvezi istovjetnog korištenja HT tehničara na maloprodaji i veleprodaji proveo na način da izmjeni maloprodajni proces (HT maloprodaja bi imala vlastite maloprodajne tehničare). tada bi se ista količina aktivnosti i dalje obavljala od istog broja tehničara te po mišljenju HAKOM-a ne bi bilo potrebe za angažiranjem dodatnog broja tehničara od strane HT-a.</p> <p>Što se tiče HT-ove analize i izračuna potrebnog broja dodatnih tehničara, HT je iste naknadno dostavio na uvid HAKOM-u. Međutim, u toj analizi HT je proizvoljno odredio duljine trajanja aktivnosti koje HT-ovi tehničari trenutno ne obavljaju za operatore korisnike, a koje bi, ako bi se iste usluge HT-ovih tehničara omogućile i operatorima korisnicima, obavljale i za operatore korisnike. Primjerice, HT u svojoj analizi navodi da je trajanje aktivnosti instalacije CPE opreme između 79 i 90 minuta (ovisno o broju maloprodajnih usluga koje se omogućavaju na CPE opremi), što prema mišljenju HAKOM zasigurno nije opravdano. Ako bi se u HT-ovoj analizi samo promijenilo trajanje te aktivnosti na prosječno 30 minuta, broj dodatnih tehničara za aktivacije bi se smanjio sa 8 koliko je izračunao HT, na 4. Kada bi se revidirala trajanja i drugih aktivnosti koje je HT možebitno precijenio u svojoj analizi, vjerojatno bi se ukupan broj potrebnih dodatnih tehničara još dodatno smanjio.</p> <p>Dakle, zaključujemo da bi dodatni angažman HT-ovih tehničara bio potreban, međutim u daleko manjoj mjeri od navoda HT-a.</p> <p>HAKOM je nadopunio prijedlog odluke navodeći da će za sve eventualne dodatne aktivnosti koje će HT imati uslijed izmjene procesa kao posljedica ove odluke, HT imati pravo uskladiti i odrediti jednokratne naknade u skladu sa stvarnim troškovima, primjenjujući pri tom metodologiju određivanja trenutno važećih jednokratnih naknada .</p>
--	--	--

	<p>može računati na godišnjoj razini sa smanjenjem potrebe za 2 tehničara. Međutim, s obzirom da praksa pokazuje da za određeni broj uključenja tehničar mora otići više puta na teren jer u jednom izlasku nije moguće odraditi sve potrebne aktivnosti, upitno je postoji li uopće potencijal za smanjenjem resursa na račun ukidanja provjere tehničke mogućnosti.</p> <p>Uzimajući u obzir sve navedeno jasno proizlazi kako uvođenje obveze tzv. komercijalnog tehničara HT-u stvara potrebnu za minimalno 13 dodatnih tehničara, a koji s obzirom na današnji prosječni trošak tehničara HT-u predstavlja dodatni trošak od minimalno 3< EUR godišnje.</p> <p>Međutim, čak i da HAKOM adresira problem dodatnih troškova koji implementacija predmetne odluke ima za HT, ključan problem određivanja ove obveze je kronični nedostatak resursa tehničara u Republici Hrvatskoj s kojim se suočavaju svi operatori na tržištu, pa tako i HT.</p> <p>Konkretno HT se već danas suočava s manjkom resursa te na nacionalnoj razini već danas govorimo o potrebi za minimalno dodatnih 3< tehničara kako bi se mogli pratiti očekivane maloprodajne aktivnosti, planirana potreba za otklonom kvarova i očekivane veleprodajne aktivnosti. S obzirom na socijalno ekonomske uvjete većina od ovog manjka se upravo nalazi u područjima u kojima HAKOM-u predlaže nametnuti dodatne obaveze (ruralna i suburbana područja). S istim problemom se suočavaju i vanjski partneri s kojima HT surađuje koji su upravili manje obiteljske kompanije/obrte ali isto tako nisu u mogućnosti pronaći dodatne radnike.</p> <p>Bitno je istaknuti kako HT već danas kada nema određenu obvezu tzv. komercijalnog tehničara dodatne kadrove ne može pronaći usprkos mnogim mjerama koje su za zadnje vrijeme poduzete kako bi se problem riješio, a gdje posebno ističemo značajno poboljšanje financijskih uvjeta za tehničare i otvorenost prema kadrovima koji nužno ne moraju biti</p>	<p>Dalje, s obzirom na opravdane argumente HT-a o kompleksnosti ugradnje HT-ovih tehničara u procese operatora korisnika, o logističkim i operativnim problemima praktične provedbe obveze kod koje bi HT-ov tehničar obavljao i neke maloprodajne aktivnosti operatora korisnika, HAKOM zaključuje da bi provedba obveze HT-a da izjednači vlastiti maloprodajni proces i proces koji se primjenjuje u odnosu na operatore korisnike u pogledu korištenja usluga HT-ovih tehničara bila jednostavnija kada bi HT svoj maloprodajni proces izmijenio na način da postoje tehničari koji obavljaju samo HT-ove maloprodajne aktivnosti (poput aktivacije CPE opreme, prikupljanja CPE opreme kod deaktivacija ili otklona kvara na CPE opremi), a da aktivnosti koje su ekvivalentne aktivnostima kod veleprodajnih usluga obavljaju tehničari koji obavljaju isključivo veleprodajne aktivnosti. Osim praktičnosti provedbe time bi se osigurala asimetričnost informacija iz točke 29. Preporuke EK 2024/539 o regulatornom promicanju gigabitne povezivosti koja kaže:</p> <p><i>„Ako veleprodajni sektor operatora sa značajnom tržišnom snagom ima saznanja o planovima uvođenja tražitelja pristupa, nacionalna regulatorna tijela trebala bi urediti da se takve informacije ne dijele s maloprodajnim sektorom tog operatora kako on ne bi stekao neopravdanu prednost nad konkurencijom. Nacionalna regulatorna tijela trebala bi barem urediti da osoblje koje sudjeluje u maloprodajnim aktivnostima operatora sa značajnom tržišnom snagom nije uključeno u operatorove poslovne strukture koje su izravno ili neizravno odgovorne za upravljanje pristupom veleprodajnim ulaznim proizvodima.“</i></p> <p>Slijedom navedenog, HAKOM je u prijedlogu odluke odredio HT-u da na istovjetan način omogućiti korištenje usluga HT tehničara u maloprodajnim i veleprodajnim procesima te da pritom osigura asimetričnost informacija na način da u veleprodajnim aktivnostima ne sudjeluju osobe koje su izravno ili neizravno uključeno u maloprodajne aktivnosti HT-a. Na taj način će se osigurati istovjetnost procesa na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini te asimetričnost informacija.</p>
--	--	--

	<p>tehničke struke uz osiguravanje svih potrebnih edukacija kako bi se isti osposobili za bavljenje poslom koji od se od njih traži.</p> <p>S ciljem osiguranja urednog poslovanja HT već danas u razdobljima pojačane potrebe primjenjuje mjere kao što su realokacije tehničara iz jedne regije u drugu, međutim HT smatra kako ovo nije mjera koja bi trajno mogla riješiti probleme s manjkom resursa. Naime, već dosadašnja praksa pokazuje kako tehničari nevoljko pristaju na seljenja u druge regije neovisno o dodatnim prihodima koje u tom slučaju ostvaruju. Štoviše postoji realan rizik da će prisilna seljenja s ciljem izvršavanja nametnutih obveza u konačnici dovesti do dodatnog udara na raspoložive resurse s obzirom da praksa pokazuje da je određen broj radnika spreman potražiti drugi posao u slučaju inzistiranja na seljenju u druge regije.</p> <p>Dodatni razlog zbog kojeg HT smatra da je obveza da se veleprodajno omogući usluga tzv. komercijalnog tehničara nerazmjerna i zbog raznih procesnih odnosno logističkih razloga.</p> <p>Vezano za same procesne izmjene, prije puštanja u rad usluge HT-ovih tehničara za potrebe operatora korisnika nužno bi bilo u suradnji s operatorima korisnicima detaljno definirati same procese s obzirom da ovakva izmjena neminovno ugrađuje HT-ovog tehničara u procese operatora korisnika.</p> <p>Konkretno, s obzirom na činjenicu da će HT-ov tehničar puštati same usluge kod krajnjeg korisnika, potrebno mu je omogućiti pristup sustavima operatora korisnika koji su ključni za puštanje usluga u rad. Osim sustava koji služe za puštanje usluge u rad nužno je omogućiti i pristup sustavima u kojima se vode razne evidencije o zaduženosti same opreme (npr. evidencija konkretne opreme kod krajnjeg korisnika, raspoložive rezerve itd.) te svim drugim sustavima koji su bitni u procesu aktivacije svakog pojedinog Operatora korisnika.</p>	
--	--	--

Osim što bi HT u suradnji s operatorima korisnicima trebao osigurati povezivanje za sve potrebe sustave, HT bi za sve tehničare trebao osigurati potrebnu edukaciju kako bi se isti osposobili za rad na terenu. Posljedica svih ovih izmjena je uvođenje dodatne kompleksnosti u sam rad tehničara što opet može imati negativne posljedice na pronalazak dodatne radne snage. U svakom slučaju uvođenje obveze tzv. komercijalnih tehničara nužno bi podrazumijevalo razdoblje implementacije zajedno sa zainteresiranim operatorom prije nego bi usluga mogla biti funkcionalna.

C) Logistika - HAKOM u prijedlogu Odluke uopće nije analizirao operativne i logističke izazove uvođenja obveze tzv. komercijalnog tehničara kao niti dodatne troškove koji iz navedenog proizlaze

Pored prethodno navedenih procesnih problema, obveza da se veleprodajno omogući usluga tzv. komercijalnog tehničara je nerazmjerna i zbog logističkih problema koje ista stavlja pred HT. Prije svega HT bi za svaku vrstu/model opreme za svakog operatora trebao otvoriti SAP šifru za potrebe vođenja evidencije te istu uvesti u IT sustav za izdavanje zadataka (WWMS) što direktno utječe na kompleksnost posla na terenu te povećava mogućnost pogreške kod tehničara.

Za potrebe urednog poslovanja, operatori korisnicima bi HT-u morali osigurati potrebne količine opreme. Jedan dio opreme HT bi dalje distribuirao za potrebe rezervnih kapaciteta na centralnom odnosno 37 priručnih skladišta, dok bi drugi dio bio zadužen od strane HT-ovih tehničara na terenu (cca 600-700 tehničara).

Konkretno za uredno funkcioniranje na terenu potrebno je osigurati:

- Zalihu na centralnom skladištu s ciljem popunjavanja pričuvnih skladišta 1400 komada modema

	<ul style="list-style-type: none">- S obzirom na rok isporuke opreme s centralnog u pričuvena skladišta koji iznosi 2-3 dana, potrebno je osigurati da pričuvena skladišta imaju po 2-3 komada opreme po tehničaru, konkretno govorimo o dodatnih 1400 komada modema- Zbog rasprostranjenosti terena tehničari se ne mogu svaki put vraćati u skladište po modem tako da i oni moraju kod sebe imati 2-3 komada opreme, što znači dodatnih 1400 komada modema. <p>Ukupno govorimo o 4.200 komada opreme koju bi operatori morali osigurati HT-u prije samog početka pružanja usluge.</p> <p>Bitno je napomenuti kako su ove količine informativnog karaktera za sam početak pružanja usluge, a sama brojka može biti i veća ako se radi o većem broju zadataka, stoga bi u slučaju nametanja obveze tzv. komercijalnog tehničara bilo nužno definirati obvezu da operatori korisnici dostavljaju planove aktivnosti s ciljem planiranja potrebnih količina opreme na skladištima.</p> <p>Manipulacija samom opremom predstavlja dodatan trošak za HT, a ovdje se prvenstveno misli na sljedeće kategorije troškova:</p> <ul style="list-style-type: none">- skladištenje na centralnom skladištu (prostor/paletna mjesta),- distribucija od centralnog do priručnog skladišta,- trošak povrata opreme (operatoru/u servis). <p>Kao što je već navedeno, HAKOM u svojoj odluci ne adresira problem dodatnih troškova koje implementacija ovakve obveze ima za HT, tako da je i ovaj dio troškova u potpunosti zanemaren u prijedlogu Odluke.</p> <p>Dodatni izazov kada je u pitanju upravljanje opremom odnosi se na samu brigu i odgovornost za opremu koja nije u vlasništvu</p>	
--	---	--

	<p>HT-a. Konkretna otvorena pitanje te izazove koje HT vidi vezano za ovo su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Provođenje inventure (vjerojatno će operator zahtijevati) - Evidencija izdane količine opreme tehničarima - Evidencija opreme vraćene s terena u slučaju promjene usluge - Evidencija opreme u slučaju povrata iste operatoru (neispravna oprema) - Odgovornost/trošak u slučaju gubitka odnosno krađe. <p>Prijedlog</p> <p>Slijedom svega navedenog, a imajući u vidu upitnu pravnu osnovu, kroničan nedostatak resursa tehničara zbog kojeg je HT već danas suočen s kašnjenjima u odradi maloprodajnih i veleprodajnih zadataka te kompleksnost provođenja obveze, apeliramo na HAKOM, da u sklopu odluke o uvođenju modela istovjetnih ulaznih proizvoda (Eol) odustane od uvođenja obveze da se veleprodajno omogući uslugu tzv. komercijalnih tehničara te s ciljem osiguranja razmjernosti same mjere definira kako je HT dužan svim operatorima korisnicima veleprodajno omogućiti uslugu HT-ovih tehničara za veleprodajne usluge putem svjetlovodne mreže samo ukoliko istovjetnu uslugu odluči pružati nekom operatoru po komercijalnim uvjetima. Ističemo da svi operatori na tržištu imaju problem nemogućnosti pronalaska novih tehničara kao i podizvođača za zapošljavanje i u toj situaciji određivanje HT-u obveze da „preuzme na sebe“ poslove koji su danas u području odgovornosti operatora dovelo bi do toga da operatori svoj rizik nedostatka resursa prebacuju na HT i u isto vrijeme očekuju dodatni izvor prihoda kroz penale koje će HT očekivano morati plaćati zbog nemogućnosti da sve aktivnosti odradi u reguliranim rokovima.</p>	
--	---	--

13.	HT	<p>Ad. 2. U cilju izjednačavanja veleprodajnih i maloprodajnih procesa u okviru prijedloga Odluke, potrebno je produljiti veleprodajne rokove, uvesti tolerancije u obradi zahtjeva te uskladiti iznose naknada za kašnjenje (također i u kontekstu Preporuke Europske Komisije od 6.2.2024.g. o regulatornom promicanju gigabitne povezivost (C(2024) 523 final)</p> <p>HAKOM u sklopu prijedloga Odluke HT-u određuje obvezu da za veleprodajne usluge putem svjetlovodne mreže, u postupku aktivacije, promjene, deaktivacije i postupka prijave i otklona kvara na liniji primjeni istovjetne procese i informacije na način kako su ti procesi i informacije omogućeni maloprodajnim jedinicama HT-a.</p> <p>HAKOM navodi da je usporednom analizom procesa uključenja usluga koji se provodi za HT-ovu maloprodajnu jedinicu i procesa uključenja koji se provodi kod uključenja veleprodajnih usluga razvidno da postoje razlike u procesu te kao razliku navodi dodatni korak provjere tehničke mogućnosti koji ima veleprodajni proces, a isti nije dio maloprodajnog procesa. S ciljem izjednačavanja procesa HAKOM u Odluci definira da se ukloni korak izlaska tehničara na teren te se ova obveza odnosi za sve veleprodajne usluge neovisno o tome realiziraju li se iste putem bakrene ili svjetlovodne mreže. Naime, iako se uvođenje EoI obveze ne odnosi na usluge putem bakrene mreže, HAKOM smatra opravdanim i iz procesa uključenja veleprodajnih usluga putem bakrene pristupne mreže ukloniti terensku provjeru tehničke mogućnosti.</p> <p>Dodatno, HAKOM u obrazloženju Odluke navodi kako nije prihvatljiv prijedlog HT-a da se rok za realizaciju usluge izjednači na način da se i za realizaciju veleprodajne usluge definira rok od 30 dana, neovisno o tome radi li se o postojećem ili novom korisniku te kao razlog tom navodi Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/2023; dalje: Pravilnik) koji definira da je operator obavezan u roku od</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je načelno stava da rokovi obavljanja identičnih aktivnosti u maloprodajnim i veleprodajnim procesima moraju biti identični, a nikako dulji od trenutno važećih rokova koji su propisani za veleprodajne usluge, a koji osiguravaju pravovremenu realizaciju maloprodajne usluge. Svako povećanje veleprodajnih rokova bi povećalo rokove realizacije maloprodajnih usluga što u kontekstu dosegnute razine korisničkih prava, ali i u kontekstu niske razine utilizacije novoizgrađenih svjetlovodnih mreža nije poželjno. HAKOM smatra da dulji rokovi bilo na veleprodajnoj razini, bilo na maloprodajnoj razini, u takvim okolnostima ne doprinose promicanju gigabitne povezivosti, nego naprotiv mogu imati negativan utjecaj. Međutim, HAKOM je ipak produljio rok za realizaciju veleprodajnih usluga putem svjetlovodne mreže za nove korisnike sa 7 radnih dana na 10 radnih dana, zbog opravdanih razloga poput trenutnog nedostatka raspoloživih tehničara koji su potrebni za realizaciju uslijed intenzivne gradnje novih svjetlovodnih mreža i intenzivnih priključenja na novoizgrađene mreže, s čime se suočavaju svi operatori na tržištu pa tako i HT. S obzirom da je krajnji rok za aktivaciju maloprodajne usluge 30 dana, operatorima korisnicima ostaje dovoljno vremena za pravovremenu maloprodajnu aktivaciju nakon što se realizira veleprodajna usluga. Što se tiče HT-ovih prijedloga o uvođenju tolerancije u obradi zahtjeva te usklađivanju iznosa naknada za kašnjenje, HAKOM će te prijedloge razmatrati u okviru zasebnog postupka koji će pokrenuti u najkraćem mogućem roku.</p>
-----	----	--	--

		<p>30 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije s krajnjim korisnikom, odnosno primitka zahtjeva na daljinu, realizirati zatraženu uslugu.</p> <p>S obzirom na činjenicu kako HAKOM u sklopu analiza Tržišta 1 i Tržišta 3b navodi kako je regulatorna obveza nediskriminacije omogućuje svakom operatoru na tržištu jednake informacije, rokove, uvjete, kvalitetu i cijene usluge kao što ih ima i maloprodajni dio operatora sa značajnom tržišnom snagom koji nudi predmetnu uslugu i društva pod njegovim nadzorom te uvažavajući Pravilnik kojim HAKOM propisuje način i uvjete obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te postupanja kod promjene operatora, HT smatra opravdanim predložiti dodatne izmjene u dijelu veleprodajnih procesa. Izmjene koje predlaže HT sukladne su obvezama koje HAKOM propisuje HT-u u sklopu regulatorne obveze nediskriminacije te prvenstveno imaju za cilj izjednačiti prava i obveze HT s pravima i obvezama koje drugi operatori imaju sukladno Pravilniku.</p> <p>Konkretno izmjene te obrazloženje za svaku od njih donosimo u nastavku.</p>	
14.	HT	<p>A. Usklađenje veleprodajnih rokova za realizaciju i otklon kvara kod reguliranih veleprodajnih usluga HT-a s maloprodajnom regulacijom u tom dijelu, kako je ista propisana od strane HAKOM-a kroz odredbe Pravilnika.</p> <p>Predlaže se:</p> <p>i. Izmjena rokova za realizaciju i otklon kvara kod pojedinačnih veleprodajnih pristupa (BSA, ULL, FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rok za realizaciju veleprodajne usluge ovisno o tome radi li se o postojećom ili novom korisniku treba iznositi: <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 radnih dana za postojeće korisnike (korisnici koji prilikom uključanja ne mijenjaju 	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je načelno stava da rokovi obavljanja identičnih aktivnosti u maloprodajnim i veleprodajnim procesima moraju biti identični, a nikako dulji od trenutno važećih rokova koji su propisani za veleprodajne usluge, a koji osiguravaju pravovremenu realizaciju maloprodajne usluge. Svako povećanje veleprodajnih rokova bi povećalo rokove realizacije maloprodajnih usluga što u kontekstu dosegnute razine korisničkih prava, ali i u kontekstu niske razine utilizacije novoizgrađenih svjetlovodnih mreža nije poželjno. HAKOM smatra da dulji rokovi bilo na veleprodajnoj razini, bilo na maloprodajnoj razini, u takvim okolnostima ne doprinose promicanju gigabitne povezivosti, nego bi naprotiv imali negativan utjecaj. Međutim, HAKOM će rok za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za nove korisnike koji je trenutno definiran u poglavlju 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog</p>

	<p>tehnologiju pristupa) neovisno o tome pružaju li im se usluge putem bakrene ili svjetlovodne mreže</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 23 kalendarska dana za nove korisnike neovisno o tome pružaju li im se usluge putem bakrene ili svjetlovodne mreže <p>U slučaju kada je uključenje moguće jedino uz izvođenje dodatnih radova za izgradnju priključne točke, a koji zahtijevaju izradu tehničkog rješenja od strane HT-a potrebno je i na veleprodajnoj strani osigurati da rok za realizaciju ne teče za vrijeme pripreme i izvođenja dodatnih radova.</p> <p>Predložene izmjene će rezultirati usklađenjem roka aktivacije veleprodajne usluge s propisanim maloprodajnim rokom za uključenje korisnika u trajanju od 30 dana; dodatno prijedlog ostavlja operatoru korisniku 7 kalendarskih dana za poduzimanje aktivnosti na svojoj strani s ciljem uključanja korisnika.</p> <p>S ciljem implementacije gore predloženih izmjena te primjene istovjetnog procesa i informacija za operatore i HT maloprodaju, potrebno je implementirati promjenu u veleprodajne procese koja se tiče dostave i korištenja željenog datuma realizacije usluge od strane operatora. Konkretno, potrebno je omogućiti da HT tehničari ovisno o planu aktivnosti promjeni željeni datum realizacije usluge, a o čemu bi pravovremeno obavijestio i operatora korisnika.</p> <p>Neovisno o tome radi li se o uključanju postojećeg ili novog korisnika potrebno je uvesti dodatnu toleranciju sukladno točki ii) ispod.</p> <p>Ako će finalni prijedlog procesa za uključenje optike uključivati i HT-ovu uslugu komercijalnog tehničara, rok za realizaciju veleprodajne usluge za nove korisnike na optici u</p>	<p>pristupa točki (20) Standardne ponude HT d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa ipak produljiti sa 7 radnih dana na 10 radnih dana zbog opravdanih razloga poput trenutnog nedostatka raspoloživih tehničara koji su potrebni za realizaciju, uslijed intenzivne gradnje novih svjetlovodnih mreža i intenzivnih priključenja na novoizgrađene mreže, s čime se suočavaju svi operatori na tržištu pa tako i HT. S obzirom da je krajnji rok za aktivaciju maloprodajne usluge 30 dana, operatorima korisnicima ostaje dovoljno vremena za pravovremeno obavljanje ostalih maloprodajnih aktivnosti u prostoru krajnjeg korisnika koje su nužne za aktivaciju maloprodajne usluge. Dodatni razlog za produljenje roka je taj što je postojeći rok za realizaciju usluge pristupa pasivnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže za novi pojedinačni pristup (za novog korisnika) propisan u Standardnoj ponudi HT d.d. za uslugu pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže (FA-PON) već sada 10 radnih dana po primitku zahtjeva za uključenje. S obzirom da je riječ o jednakim aktivnostima koje se obavljaju u jednom i drugom slučaju uključanja, potrebno je usklađivanje tih rokova.</p> <p>Nadalje, ukoliko se pri definiranju novih procesa koje će HT biti obavezan definirati u odgovarajućim standardnim ponudama pojavi potreba za definiranjem novih aktivnosti i koraka u procesima čiji rokovi trenutno nisu definirani u standardnim ponudama, HT može, uz obvezne konzultacije s operatorima korisnicima, definirati te rokove uz poštivanje načela da rokovi koji se definiraju za obavljanje veleprodajnih aktivnosti ne ugrožavaju ispunjavanje propisanih rokova na maloprodajnoj razini te da se svi rokovi za veleprodajne aktivnosti koje su identične aktivnostima koje su nužne za realizaciju maloprodajnih usluga HT—a na jednak način primjenjuju i na operatore korisnike i HT-ove maloprodajne jedinice.</p> <p>U vezi s HT-ovim prijedlogom da <i>“... HT tehničar nije obavezan realizirati uslugu na točan datum koji traži operator korisnik ako se to ne uklapa u plan aktivnosti tehničara. Ako je moguće, tehničar će planirati realizaciju na datum koji je tražio operator, a ako nije moguće tehničar će dogovoriti s krajnjim korisnikom drugi datum unutar rokova koji su definirani standardnim ponudama, te će informacija o predviđenom datumu realizacije biti unaprijed poslana operatoru korisniku. Ukoliko u prvom izlasku neće biti moguće realizirati uslugu, tehničar će poslati novi planirani datum realizacije usluge s obrazloženjem situacije. Na isti način će se obavijestiti operator ukoliko budu potrebni dodatni izlasci. Sve postojeće odgode</i></p>
--	--	---

	<p>tom slučaju treba iznositi 30 kalendarskih dana, a sukladno trenutno propisanom roku realizacije za HT maloprodaju;</p> <p>Rok za otklon kvara treba iznositi 48h ali uz uvođenje tolerancije sukladno točki ii ispod, što će rezultirati usklađenjem veleprodaje s pravilima koja vrijede za pružanje univerzalne usluge (USO)</p> <p>ii. Uvođenje tolerancije u ispunjenju propisanih rokova</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uključenje usluge (aktivacija): <ul style="list-style-type: none"> ○ 95% zahtjeva treba biti realizirano u roku od 5 radnih dana za postojeće korisnike odnosno 23 kalendarska dana za nove korisnike (30 kalendarskih dana u slučaju uvođenja HT-ove usluge komercijalnog tehničara u regulirani proces za uključenje optike) (sukladno pravilima za USO) ○ 99% zahtjeva treba biti realizirano u roku od 10 radnih dana za postojeće korisnike odnosno 53 kalendarska dana za nove korisnike (sukladno pravilima za USO) - Otklon kvara: <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% smetnji treba biti otklonjeno u roku od 48h (sukladno pravilima za USO) ○ 99% smetnji treba biti otklonjeno u roku od 15 kalendarskih dana (rok za 99% smetnji definiran po uzoru na propisani rok za otklon kvara na maloprodajnoj razini, sukladno odredbama Pravilnika) <p>Navedene izmjene će omogućiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> o uspostavu ujednačenog standarda zaštite svih maloprodajnih korisnika, a s obzirom da korisnici veleprodajnih usluga HT-a trenutno ostvaruju veću razinu regulatorne zaštite u odnosu na ostale maloprodajne korisnike (npr. USO korisnici, 	<p><i>zbog krajnjeg korisnika ili trećih strana bi se i dalje koristile na nepromijenjeni način.“</i></p> <p>HAKOM je stava da mora biti osigurana istovjetnost procesa koji se primjenjuje na maloprodajne jedinice HT-a i operatore korisnike te da i definiranje datuma realizacije veleprodajnih aktivnosti i maloprodajnih aktivnosti koje su istovjetne veleprodajnim aktivnostima s krajnjim korisnikom mora biti omogućeno na jednak način za maloprodaju HT-a i operatore korisnike. Međutim, HAKOM smatra da je ispravnije da se komunikacija vezano uz željeni datum realizacije između krajnjih korisnika i operatora korisnika, odnosno maloprodajnih jedinica HT-a ne odvija preko HT-ovih tehničara, nego da operatori korisnici i maloprodajne jedinice HT-a željeni datum realizacije dogovaraju sa svojim krajnjim korisnikom. HT bi u tom slučaju trebao omogućiti informacije o slobodnim terminima tehničara i svojoj maloprodaji i operatorima korisnicima na potpuno jednak način.</p> <p>Što se tiče ostalih HT-ovih prijedloga o reviziji rokova i uvođenju tolerancija u ispunjenju propisanih rokova, HAKOM će te prijedloge razmatrati u okviru zasebnog postupka koji će pokrenuti u najkraćem mogućem roku.</p>
--	--	---

korisnici čija usluga ovisi o veleprodajnoj ponudi nekog drugog operatora osim HT-a itd.);

o uspostavu ujednačenog standarda zaštite svih maloprodajnih operatora na tržištu jer će se ukinuti trenutna situacija prema kojoj maloprodajni operatori koji uključuju korisnike posredstvom HT-ove regulirane veleprodaje, imaju dodatnu regulatornu zaštitu u odnosu na sve ostale maloprodajne operatore koji korisnike uključuju putem infrastrukture drugih operatora (osim HT-a);

o ostvarenje ključnog načela u obavljanju regulatornih aktivnosti od strane HAKOM-a (čl. 7. st. 2. ZEK-a), a prema kojem HAKOM u obavljanju regulatornih poslova djeluje nepristrano, objektivno, transparentno, razmjerno i bez diskriminacije.

DETALJNIJE OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA

Prema trenutno važećim standardnim ponudama HT-a, rokovi za uključenje usluge i otklon smetnji su za veleprodaju HT-a (neovisno o tome radi li se o uslugama na bakru ili putem svjetlovoda) višestruko kraći od rokova koje je HAKOM propisao za sve operatore na maloprodajnoj razini (prema krajnjim korisnicima), štoviše, značajno su stroži i od obveza koje HT ima kao USO operator.

Pored toga, HT je dužan realizirati veleprodajnu uslugu i otkloniti veleprodajne kvarove uz 0% tolerancije, odnosno HT je dužan poštivati propisane rokove za 100% slučajeva, što je značajno strože od maloprodajne regulacije ali i većine nama poznatih primjera dostupne EU prakse. Niže navodimo propisane veleprodajne rokove i njihovu usporedbu s maloprodajom i USO obvezama.

	Svi operatori maloprodaj a	HT kao USO
Veleprodaj a		

			operat or
Rok priključen ja	5/7/15 radnih dana	30 dana	95% zahtjev a 30 dana 99% zahtjev a 60 dana
Rok otklona smetnje	48h za 100% zahtjeva	5 dana za kvar na terminalnoj opremi 15 dana za sve ostale kvarove	48h za 80% zahtjev a

Takav regulatorni pristup kod kojeg razina regulatorne zaštite ovisi o veleprodajnoj podlozi na kojoj se temelji maloprodajna usluga, rezultira neujednačenom razinom regulatorne zaštite maloprodajnih korisnika, što po nama nije opravdano.

S obzirom da je HAKOM kroz Pravilnik o univerzalnim uslugama (NN 58/23) i Pravilnik propisao standard regulatorne zaštite svih maloprodajnih korisnika u RH u dijelu rokova realizacije i otklona kvara, ne nalazimo razlog zašto bi za maloprodajne korisnike čija se usluga temelji na veleprodajnim uslugama HT-a vrijedila drugačija (povoljnija) pravila. Naime, značajno kraći veleprodajni rokovi realizacije i otklona kvara u HT mreži koji vrijede za maloprodajne usluge koje su realizirane putem takvih HT-ovih veleprodajnih rješenja ipak osiguravaju konkretnim maloprodajnim korisnicima određenu razinu prednosti pred ostalim maloprodajnim korisnicima, a unatoč tome što bi za sve maloprodajne korisnike trebao vrijediti jednak standard regulatorne zaštite iz Pravilnika. Primjerice, novi maloprodajni korisnik A1 Hrvatska d.o.o. (A1) kojeg će A1

	<p>spojiti temeljem veleprodajnog BSA pristupa u HT mreži imao bi pravo, zbog propisanih veleprodajnih rokova, očekivati realizaciju priključenja na HT mrežu u roku od 7 radnih dana dok bi npr. USO korisnik ili primjerice korisnik koji se spaja na novo izgrađenu svjetlovodnu distribucijsku mrežu nekog drugog operatora trebao biti svjestan da njegovo priključenje na mrežu može trajati i 3 puta duže (a sukladno čl. 9. st. 8. nedavno objavljenog prijedloga novog Pravilnika o svjetlovodnim distribucijskim mrežama prema kojem rok za priključenje korisnika na mrežu iznosi 30 dana).</p> <p>Po istoj logici, za HT-ove USO korisnike vrijedi propisani standard otklona smetnji koji osigurava rok od 48h za 80% zahtjeva za otklon, dok maloprodajni korisnici čije se usluge temelje na HT-ovim veleprodajnim rješenjima imaju pravo na zajamčeni rok otklona smetnje za svih 100% kvarova u HT mreži.</p> <p>HT ne nalazi razlog zašto bi za veleprodaju HT-a vrijedila drugačija pravila od opisanog maloprodajnog standarda propisanog pravilnicima HAKOM-a te stoga predlažemo prilagoditi veleprodajni sustav maloprodajnim pravilima kako u dijelu usluga na bakru tako i u dijelu usluga putem svjetlovoda. Ovo se posebno odnosi na uključanje novih korisnika s obzirom da trenutne odredbe Standardne ponude ovisno o radovima potrebnim za uključanje govori o više različitih rokova (osim u slučaju kada je potrebno izgraditi optički privod uvijek govorimo o rokovima koji su kraći od rokova koje u svojim pravilnicima propisuje HAKOM) koje bi zbog pojednostavljenja samog procesa ali i usklađenja s maloprodajnim standardima pravilnika propisanih od strane HAKOM-a trebalo izjednačiti na način kako to predlaže HT. Zbog specifičnosti samog procesa promjene operatora i samog opsega radova na terenu HT-u je prihvatljivo zadržati kraći rok u slučaju uključanja veleprodajne usluge kod postojećih korisnika stoga HT ne predlaže izmjene po pitanju roka uključanja za postojeće korisnike.</p>	
--	---	--

HT razumije izvornu potrebu definiranja veleprodajnih rokova za SMP operatora na način da jamče poštivanje regulatorne obveze nediskriminacije od strane HT-a, sve s ciljem zaštite učinkovitog tržišnog natjecanja na način da se spriječi HT privilegirati svoju maloprodaju na štetu operatora korisnika veleprodaje HT-a. Međutim, poštivanje načela nediskriminacije i zaštita tržišnog natjecanja u svojoj osnovi imaju za cilj osigurati jednak tretman svih maloprodajnih korisnika na tržištu pa utoliko ne nalazimo razlog zašto veleprodajni sustav rokova ne uskladiti s maloprodajnim standardom. Kao što je u nastavku ovog dokumenta pod točkom B navedeno i dosadašnja praksa HT-a koja se najbolje vidi iz usporedbe veleprodajnih i maloprodajnih KPI pokazatelja otklanja sumnju u postojanje diskriminacije HT veleprodaje te stoga ne nalazimo razlog za zabrinutost da bi prilagodba veleprodajnih pravila maloprodajnim standardima dovela do nekog poremećaja. Štoviše, činjenica da usporedba maloprodajnih i veleprodajnih KPI pokazatelja ne ukazuje na diskriminacije unatoč tome što se maloprodajni KPI pokazatelji računaju u odnosu na 30 dana, a veleprodajni KPI pokazatelji u odnosu na znatno kraće rokove iz Standardnih ponude, dodatno otklanja sumnju u postojanje diskriminacije HT veleprodaje.

S ciljem implementacije promjena vezano za implementaciju jedinstvenog roka za uključenje novih korisnika te zbog primjene istovjetnog procesa i informacija za operatore i HT maloprodaju, HT ističe kako je potrebno implementirati promjenu u veleprodajne procese koja se tiče dostave i korištenja željenog datuma realizacije usluge od strane operatora. Naime, HT predlaže promjenu u procesu na način HT tehničar nije obavezan realizirati uslugu na točan datum koji traži operator korisnik ako se to ne uklapa u plan aktivnosti tehničara. Ako je moguće, tehničar će planirati realizaciju na datum koji je tražio operator, a ako nije moguće tehničar će dogovoriti s krajnjim korisnikom drugi datum unutar rokova koji su definirani standardnim ponudama, te će informacija o

predviđenom datumu realizacije biti unaprijed poslana operatoru korisniku.

Ukoliko u prvom izlasku neće biti moguće realizirati uslugu, tehničar će poslati novi planirani datum realizacije usluge s obrazloženjem situacije. Na isti način će se obavijestiti operator ukoliko budu potrebni dodatni izlasci. Sve postojeće odgode zbog krajnjeg korisnika ili trećih strana bi se i dalje koristile na nepromijenjeni način.

Na kraju ovog dokumenta HT dostavlja primjere dobre EU prakse koji pokazuju kako uzevši u obzir sve elemente veleprodajne regulacije (propisane rokove, toleranciju, veleprodajne penale), regulacija HT-a kao SMP operatora u RH u ovom dijelu predstavlja dosta strog primjer.

Vežano za tolerancije, većina EU zemalja priznaje SMP operatorima određenu razinu tolerancije u ispunjenju propisanih rokova za realizaciju i otklon kvara, a kao primjere ističemo Grčku, Dansku, Luksemburg i Belgiju s niže navedenim razinama dozvoljene tolerancije:

	GRČKA	DANSKA	LUKSEMBURG
Priključenja	10% za aktivacije na bakru	5% za BSA aktivacije	5% za BSA aktivacije
Otklon smetnje	5% za otklon smetnje		

Pored gore navedenih slučajeva, česti su i primjeri gdje tolerancija nije eksplicite navedena ali njeno postojanje proizlazi iz načina na koji su definirani rokovi za realizaciju/otklon kvara. Primjerice, u Belgiji, Irskoj i Italiji, standardni rok realizacije BSA vrijedi za 95% zahtjeva dok je za 100% zahtjeva rok realizacije čak i do 4 puta duži od standardnog roka, dok u dijelu otklona kvara, u Irskoj standardni rok vrijedi za 84% slučajeva dok je za 100% slučajeva

	<p>rok otklona čak 5 puta duži. Time što je rok realizacije/otklona kvara za 100% slučajeva značajno duži, operatoru se de facto daje određena razina tolerancije makar ista nije izričito propisana. Detaljan prikaz EU prakse koja potvrđuje učestalost tolerancije u regulatornom tretmanu SMP operatora dostavlja se na kraju dokumenta.</p> <p>Međutim, kada i ne bi postojala EU praksa koja bi potvrdila opravdanost veleprodajne tolerancije, naša sugestija bi bila prilagoditi veleprodajni sustav maloprodajnom regulatornom okviru te omogućiti uvođenje koncepta tolerancije u standardne ponude HT-a (neovisno o tome radi li se o uslugama na bakru ili putem svjetlovoda) iz razloga što takva tolerancija već postoji u maloprodajnoj regulaciji (kroz regulaciju USO usluga u RH na koje se primjenjuju regulatorne tolerancije - 5% u odnosu na rok realizacije od 30 dana, 1% u odnosu na rok realizacije od 60 dana, te 20% u odnosu na rok otklona kvara od 48h).</p> <p>Pored spomenute kategorije USO korisnika, tolerancija u ispunjenju veleprodajnih rokova uobičajena je i u standardnim ponudama za veleprodajne usluge na svjetlovodnoj pristupnoj nepokretnoj mreži koja se gradi uz sufinanciranje sredstvima iz EU fondova (dalje u tekstu: Ponude za EU BB). Sve do sada objavljene i od HAKOM-a potvrđene Ponude za EU BB područja sadrže propisane kvote za realizaciju veleprodajnih usluga u propisanim rokovima, te makar se propisani rokovi realizacije i otklona kvara u predmetnim ponudama na prvi pogled čine kratkim, treba uzeti u obzir da tako kratki rokovi vrijede isključivo za propisane kvote koje su poprilično oskudne.</p> <p>Kao primjer navodimo Standardnu ponudu za usluge na svjetlovodnoj pristupnoj mreži na području Općina Sukošan, Sveti Filip i Jakov, Galovac i Škabrnja, sukladno kojoj operator Kotar net d.o.o. ima 3 radna dana za realizaciju usluge najmanje u SDM-u (nakon prihvaćanja zahtjeva, za što operator ima dodatnih 3 radna dana). Međutim, taj rok je primjenjiv</p>	
--	---	--

		<p>isključivo u odnosu na maksimalno prihvatljivu količinu zaprimljenih zahtjeva, koja u ovom konkretnom slučaju iznosi 10 zahtjeva dnevno. Za sve zahtjeve koji prelaze maksimalne prihvatljive količine (kvote), operator Kotar net d.o.o. ima pravo produžiti rokove za obradu zahtjeva (bez navođenja bilo kakvog dodatnog roka). Ujedno je nužno napomenuti kako je uz predmetne rokove, u spomenutoj standardnoj ponudi, navedena i dodatna napomena koja omogućava produženje roka za realizaciju zahtjeva „u slučaju nemogućnosti izvedbe radova ili zaustavljanja radova potrebnih za osiguranje dostupnosti niti do krajnjeg korisnika (npr. zbog toga što krajnji korisnik ili treća strana ne dopušta radove, nije moguće pravovremeno pribaviti suglasnost za izvedbu radova od upravitelja fizičke infrastrukture, i sl.). U tom slučaju se vrijeme za realizaciju usluge zaustavlja do trenutka otklanjanja okolnosti zbog kojih se radovi ne mogu izvoditi, o čemu će Kotar net d.o.o. obavijestiti operatora korisnika bez odgode.“</p> <p>Slijedom svega navedenog apeliramo na HAKOM da prihvati HT-ove prijedloge i omogući prilagodbu postojećeg sustava rokova za realizaciju i otklon kvara kod reguliranih veleprodajnih usluga HT-a, maloprodajnoj regulaciji u tom dijelu kako je ista nedavno propisana od strane HAKOM-a kroz odredbe novog Pravilnika, te još jednom ističemo naše prijedloge pod točkom A.</p>	
15.	HT	<p>B. Izmijeniti odredbe HT ovih standardnih ponuda vezano za penale neovisno o tome radi li se o uslugama na bakru ili putem svjetlovoda</p> <p>i) Ograničiti obračun veleprodajnih penala na maksimalno 15 dana kašnjenja te smanjiti iznose veleprodajnih penala za kašnjenje u realizaciji aktivnosti kod reguliranih veleprodajnih usluga, na način da iznose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 € po danu kašnjenja, počevši od 1. do 10. dana kašnjenja (uključujući i deseti dan kašnjenja) 	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM smatra kako odredbe vezano uz penale nisu predmet odluke o uvođenju EoI-a, radi čega će ove prijedloge razmatrati u okviru zasebnog postupka.</p>

		<p>- 10€ po danu kašnjenja, za period od 11. do zaključno s 15. dana kašnjenja sve s ciljem usklađenja s maloprodajnom regulacijom u tom dijelu te nedavno usvojenom Gigabitnom Preporukom¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ HAKOM je u članku 67. Pravilnika o djelatnostima² definirao penal kojeg ostvaruje novi operator kao nadoknadu zbog kašnjenja u postupku promjene operatora, za slučaj kada razlozi za kašnjenje ulaze u domenu postojećeg operatora a kada zahtjev korisnika za prelazak na usluge novog operatora nije vezan uz veleprodajni zahtjev; ne nalazimo opravdanje za veću razinu regulatorne zaštite novog operatora u slučaju kašnjenja u postupku promjene operatora kada se korisnik preuzima putem HT-ove infrastrukture od slučaja kada se isti korisnik preuzima putem vlastite infrastrukture/infrastrukture nekog drugog operatora (osim HT-a). Također, ako je razina kašnjenja HT-a kod uključenja i otklona kvara za vlastitu maloprodaju usporediva (ili čak i veća) od veleprodajnog kašnjenja, ne nalazimo pravnu osnovu za zadržavanje trenutno nerazmjerno visokih iznosa veleprodajnih penala a s obzirom da u tom slučaju nema osnovane zabrinutosti za moguće kršenje regulatorne obveze nediskriminacije. HT nije obvezan osigurati bolji standard kvalitete usluge za veleprodaju u odnosu na vlastitu maloprodaju! ○ S obzirom da nova Gigabitna Preporuka daje smjernice regulatorima kako definirati iznose veleprodajnih penala na način da istovremeno udovoljavaju načelu razmjernosti ali i da imaju odvratajući efekt, HT ovime podnosi zahtjev HAKOM-u razmotriti reevaluaciju 	
--	--	--	--

¹ Preporuka Europske Komisije od 6.2.2024.g. o regulatornom promicanju gigabitne povezivosti (C(2024) 523 final)

² Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/23)

		<p>propisanih iznosa veleprodajnih penala s ciljem usklađenja sa standardom kojeg preporučuje Gigabitna Preporuka.</p> <p>ii) Ukinuti penale koji se plaćaju po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu:</p> <p>o Smatramo da implementacija procesne promjene ukidanja provjere tehničke mogućnosti na terenu za veleprodajne usluge, nužno povlači za sobom izmjene u dijelu penala koji su predviđeni u slučaju kada HT naknadno odbije već prihvaćene zahtjeve za realizacijom.</p> <p>DETALJNIJE OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA</p> <p>Europska Komisija je nedavno usvojila Gigabitnu Preporuku koja ima za zadatak poučiti regulatore regulatornim rješenjima koja stvaraju najbolje uvjete za poticanje ulaganja u gigabitne mreže a kako bi se ostvarili ciljevi Digitalne Dekade EU³ (gigabitni priključak za sve građane EU do 2030.g.). Preporuka je tu da svojim savjetima pomogne regulatorima ujednačiti regulatornu praksu unutar EU kako neopravdano neusklađeni pristupi ne bi rezultirali neželjenom fragmentacijom jedinstvenog EU tržišta i time usporili daljnja ulaganja u gigabitne mreže.</p> <p>Gigabitna preporuka dotiče se i pitanja tzv. SLG-ova (<i>service level guarantees</i>), tj. naknada zbog kašnjenja u ispunjenju propisanih rokova za regulirane usluge, te u tom dijelu kaže kako penali trebaju biti razmjerni ali istovremeno moraju imati i odvraćajući karakter u smislu da destimuliraju SMP operatora od daljnjih kršenja propisanih rokova. Važno je naglasiti kako Gigabitna preporuka govori o penalima zbog kašnjenja prvenstveno u kontekstu regulatorne obveze nediskriminacije, što znači da je ključna svrha veleprodajnih penala spriječiti</p>	
--	--	--	--

³ Odluka (EU) 2022/2481 Europskog Parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2022.g. o uspostavi programa politike za digitalno desetljeće do 2030, L 323/4, 19.12.2022.

diskriminaciju veleprodaje u odnosu na maloprodaju SMP operatora (članak 26. i Dodatak I Gigabitne Preporuke) **a ne zahtijevati od SMP operatora veći standard kvalitete za veleprodaju u odnosu na vlastitu maloprodaju.**

Utoliko, a tumačeći Gigabitnu Preporuku, regulator bi kod definiranja veleprodajnih penala trebao uzeti u obzir status poštivanja regulatorne obveze nediskriminacije od strane SMP operatora te reagirati jedino u slučajevima kada postoji zabrinutost u smislu očekivanog/mogućeg kršenja načela nediskriminacije.

Status poštivanja načela nediskriminacije od strane HT-a najbolje se vidi iz usporedbe veleprodajnih i maloprodajnih ključnih pokazatelja učinkovitosti (KPI) koje HT na kvartalnoj razini objavljuje. Objavljeni KPI-evi, kao što je to vidljivo iz niže slike, otklanjaju sumnju u postojanje sustavne diskriminacije HT veleprodaje te stoga ne nalazimo razlog za zabrinutost po pitanju usklađenosti postupanja HT-a s regulatornom obvezom nediskriminacije. Dapače, upravo suprotno, veleprodajni KPI-evi jednako su dobri, a u dijelu otklona kvara za usluge na bakrenoj mreži čak i značajno bolji, od maloprodajnih KPI-eva.

⌘

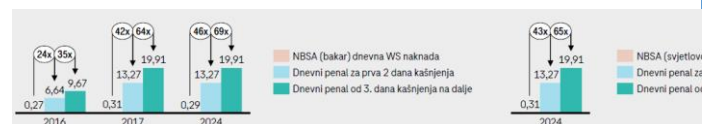
Međutim, čak i kada bi takva zabrinutost postojala te kada bi bilo opravdano propisati stroge veleprodajne penale, Gigabitna Preporuka ipak ističe važnost načela razmjernosti u definiranju veleprodajnih penala te daje uputu regulatorima kako osigurati da veleprodajni penal (tj. SLG) ima tzv. „odvraćajući“ učinak.

Preporuka kaže da prilikom odlučivanja je li veleprodajni penal dovoljno visok da ima odvraćajući učinak, regulator treba promatrati postoji li bojazan da će operator korisnik veleprodajnih usluga zbog veleprodajnog kašnjenja ostvariti probleme na maloprodajnoj razini. Ako je zaključak da će

	<p>veleprodajno kašnjenje stvoriti takav problem, Gigabitna Preporuka savjetuje regulatore odrediti iznos veleprodajnog penala na način da se takvim iznosom operatoru korisniku može nadomjestiti šteta koju pretrpi na maloprodajnoj razini.</p> <p>U pogledu takve „maloprodajne štete“ koja može nastati operatoru korisniku zbog kašnjenja u realizaciji/otklonu kvara veleprodajne usluge, postojeća maloprodajna regulacija u RH već osigurava zaštitu operatora korisnika dajući mu pravo regresno se naplatiti od HT-a kada je kašnjenje u realizaciji/otklonu kvara u domeni odgovornosti veleprodaje HT-a. Riječ je o čl. 27. st. 5. Pravilnika o djelatnostima koji kaže da „u slučaju kada je za prekoračenje roka otklona kvara odgovoran veleprodajni operator isti je obvezan nadoknaditi pristupnom operatoru troškove raskida ugovora krajnjeg korisnika i trošak isplaćene naknade iz stavka 2. i 3. ovoga članka“ (riječ je o penalu zbog kašnjenja u realizaciji/otklonu kvara u iznosu od 30€ po danu kašnjenja za maksimalno 15 dana, koji penal ostvaruje krajnji korisnik), a jednaku odredbu sadrže i standardne ponuda HT-a za regulirane veleprodajne usluge.</p> <p>Dakle, čak i bez obračuna bilo kakvog veleprodajnog penala hrvatski propisi već pružaju dovoljnu razinu zaštite operatoru u slučaju pretrpljene maloprodajne financijske štete, što znači da je standard zaštite koji se treba pružiti operatorima korisnicima kroz SLG (tj. penale zbog kašnjenja u odrađivanju veleprodajnih aktivnosti) a kojeg preporuča Gigabitna Preporuka kao prihvatljiv i zadovoljavajući, u RH već ostvaren.</p> <p>Utoliko molimo HAKOM da provede reevaluaciju propisanih iznosa veleprodajnih penala propisanih HT-ovim standardnim ponudama jer trenutno propisani iznosi značajno premašuju standard zaštite kojeg preporučuje Gigabitna Preporuka, što ih čini prekomjernima a time i potencijalno ograničavajućima za daljnje investicije u gigabitni pristup u RH.</p>	
--	---	--

Podsjećamo, prema važećim standardnim ponudama HT-a, propisani penali za kašnjenje u ispunjenju rokova za realizaciju i otklon kvara iznose 13,27€ po danu kašnjenja za prva 2 dana (otklon kvara)/prvih 10 dana (realizacija), 19,91 € za ostale dane kašnjenja i obračunavaju se bez vremenskog/financijskog ograničenja, a što ih, s obzirom na sve gore navedeno, čini nerazmjernim u odnosu na vrijednost i značenje objekta obveze koja se tako propisanim penalima štiti.

To ćemo pokazati i na konkretnom primjeru. HT je usporedio iznos propisanih veleprodajnih penala s iznosom mjesečne naknade za pogodoenu veleprodajnu uslugu te je zaključak da je nominalni iznos penala po danu između 43x i 69x veći od dnevne naknade (mjesečna/30) za NBSA uslugu.



Dakle, veleprodajni penal, odnosno kazna koju HT plaća zbog kvarova u mreži, po svojoj vrijednosti neusporedivo premašuje HAKOM-ovu procjenu vrijednosti HT-ove infrastrukture i sveukupnih investicija koje je HT do sada uložio u HT-ovu mrežu, što, najblaže rečeno, djeluje destimulirajuće na bilo kakva buduća ulaganja od strane HT-a.

Kada smo tako propisani iznos penala stavili u omjer s maloprodajnim naknadama koje operatori naplaćuju za svoje usluge, došli smo do zaključka da bi u slučaju kašnjenja u realizaciji veleprodajne NBSA usluge od 30 dana ili kašnjenja u otklonu kvara za NBSA u jednakom trajanju, veleprodajni operator od HT-a naplatio veleprodajni penal od preko 500€, što znači da bi operator korisnik u tom jednom mjesecu ostvario prihod koji bi od tog korisnika imao u narednih 1,5 godina.

Dakle, iznos veleprodajnog penala neusporedivo je veći od financijske vrijednosti koju operator gubi kroz predmetni vremenski period (tijekom perioda od 30 dana operator ne smije korisniku naplatiti maloprodajnu cijenu, ali nema niti veleprodajnih troškova prema HT-u) te je dovoljan operatoru ne samo za nadoknadu takvog gubitka i eventualnu nadoknadu neimovinske štete (u smislu gubitka ugleda na strani operatora zbog kašnjenja u otklonu kvara) već osigurava operatoru korisniku **i dodatnu zaradu.**

Neodrživost trenutnog načina obračuna i iznosa penala očituje se i kroz omjer ukupnih prihoda i penala koje je HT isplatio u 2023. Kao što je vidljivo na slici ispod, omjer isplaćenih penala i ukupnih prihoda posebno je nesrazmjera za veleprodajne usluge koje se pružaju putem FTTH infrastrukture s obzirom da iznos isplaćenih penala predstavlja 3% odnosno 2% ukupnih prihoda koje HT ostvari pružajući ove usluge. Izrazito nepovoljnoj situaciji u dijelu veleprodajnih usluga koje se pružaju putem FTTH infrastrukture značajno doprinose i problemi s resursima o kojima se HT detaljnije očitovao u poglavlju Ad1.

3<

Operatoru se financijski više isplati imati veleprodajnu liniju u kvaru nego aktivnog veleprodajnog korisnika. Regulacija koja stvara uvjete za ostvarenje ekstraprofita na strani operatora korisnika veleprodajne regulirane usluge, **ne može se smatrati razmjernom** a usuđujemo se reći i da graniči s dopuštenim jer potiče razvoj sive ekonomije. Riječ je o iznimno visokim iznosima od kojih država ne ostvaruje pravo na porez na dodanu vrijednost, što bi samo po sebi moralo biti problematično.

Jedan od takvih primjera veleprodajnih smetnji koje su u dugotrajnom kašnjenju zbog razloga na koje HT ne može utjecati, a upitno je i hoće li uopće moći biti otklonjene (jer se

	<p>npr. radi o smetnji zbog zahtjeva za izmicanje HT infrastrukture tamo gdje takvih uvjeta nema) je npr. slučaj stvarne smetnje koja je u kašnjenju već više od godinu dana (447 dana) s procijenjenim iznosom penala od 8.906€. Nije nužno navoditi koliki bi iznos PDV-a bio uplaćen u državni proračun da je predmetni iznos zarađen „stvarnim“ pružanjem usluge na tržištu.</p> <p>S druge strane, HT-u je potreban veleprodajni prihod od tog korisnika sljedećih 5 godina kako bi vratio iznos penala, što se vrlo vjerojatno neće ni dogoditi jer je u slučajevima dugotrajnih smetnji u pravilu riječ o uzrocima koje HT teško može otkloniti.</p> <p>Pored osobito visoko propisanih iznosa penala po danu kašnjenja, ključni dodatni problem trenutnog sustava veleprodajnih penala je što nemaju nikakvo ograničenje u obračunu (ni vremenski i financijski), uslijed čega se mogu obračunavati u nedogled, što je protivno većini dostupne dobre prakse na razini Europske Unije, kao i regulatornom tretmanu penala zbog kašnjenja u realizaciji i otklonu kvara na maloprodajnoj razini u RH.</p> <p>Primjerice, u Mađarskoj je propisan penal za kašnjenje u otklonu kvara na način da se obračunava na kvartalnoj razini, kao jednokratni iznos koji se računa kao 2% ukupnog iznosa pogođenih veleprodajnih mjesečnih naknada, tj. za sve zahtjeve koji su bili u kašnjenju koje prelazi dopuštene kvote. U Francuskoj se penal za kašnjenje u realizaciji računa kao 10% mjesečne naknade za svaki dan kašnjenja, ali je ukupni iznos penala ograničen na maksimalno 2 mjesečne naknade, dok se u slučaju kašnjenja koja prelaze 30 dana penal povećava za još maksimalno dodatnih 2 mjesečne naknade. Kod otklona kvara, iznos penala u Francuskoj ograničen je na 85% mjesečne naknade za BSA uslugu. U Irskoj je iznos penala za kašnjenje u realizaciji definiran u jednokratnom iznosu po svakoj liniji koja ulazi u kašnjenje, vodeći računa o dozvoljenim tolerancijama (95% zahtjeva treba biti realizirano u 11 radnih dana, 98%</p>	
--	---	--

zahtjeva u 20 radnih dana). U Sloveniji je penal za kašnjenje u realizaciji i otklonu kvara ograničen na maksimalno 1800% od mjesečne naknade za konkretnu veleprodajnu uslugu (primjerice, kada bi takvo ograničenje preslikali na HT veleprodaju, limit bi dosegao iznos od maksimalno 180 € po liniji, uz prosječni iznos mjesečne naknade za veleprodajne usluge u mreži HT-a od 10€). Detaljan prikaz EU prakse dostavlja se na kraju dokumenta.

HAKOM je na sličan način ograničio i maloprodajne penale koji se isplaćuju krajnjem korisniku u slučaju kašnjenja u realizaciji/otklonu kvara maloprodajne usluge (čl. 5. st 11. i čl. 27. st. 2. Pravilnika o djelatnostima) ali i penal za kašnjenje u provedbi postupka promjene operatora, koji je propisan člankom 67. Pravilnika o djelatnostima, na čiju isplatu ima pravo novi operator ukoliko njegov zahtjev nije vezan uz zahtjev za veleprodajnu uslugu.

I jedan i drugi spomenuti penal **ograničeni su na maksimalno 15 dana kašnjenja**, pri čemu ističemo ovaj drugi, tj. penal kojeg sukladno članku 67. Pravilnika o djelatnostima ostvaruje novi operator kao nadoknadu zbog kašnjenja u postupku promjene operatora, kada razlozi za kašnjenje ulaze u domenu postojećeg operatora, a kada zahtjev korisnika za prelazak na usluge novog operatora nije vezan uz veleprodajni zahtjev.

Taj konkretni penal propisan je u iznosu od 6€ po danu za prvih 10 dana kašnjenja, te u iznosu od 10€ za razdoblje od 11.-og do 15.-og dana kašnjenja, isplaćuje se za maksimalno 15 dana kašnjenja, a Pravilnikom je propisano kako se ne isplaćuje ako je zahtjev maloprodajnog korisnika vezan uz veleprodajni zahtjev, što znači da je riječ o penalu koji služi istoj/usporedivoj svrsi kao i veleprodajni penal, odnosno, da je njegov cilj:

- nadoknaditi novom operatoru imovinsku štetu (gubitak prihoda zbog kašnjenja u realizaciji za koje odgovara postojeći operator) i neimovinsku štetu

		<p>(gubitak ugleda uslijed kašnjenja u realizaciji usluge) koju snosi zbog kašnjenja u realizaciji usluge, te</p> <ul style="list-style-type: none"> - osigurati veću disciplinu operatora u poštivanju rokova u postupku promjene operatora, odnosno, imati odvratajući karakter. <p>S obzirom da je HAKOM, dakle, već Pravilnikom o djelatnostima definirao penal kojim se osigurava poštivanje rokova u procesu promjene operatora te štite interesi novog operatora u tom procesu, kao i da novi operator uz predmetni penal ima pravo i na nadoknadu financijske štete koju je imao na maloprodajnoj razini (pravo regresne isplate isplaćenog maloprodajnog penala od prijašnjeg operatora), čime se osigurava poštivanje visokog standarda zaštite kojeg preporuča Gigabitna Preporuka, prijedlog HT-a je u standardnim ponudama HT-a definirati penal za kašnjenje u realizaciji/otklonu kvara na reguliranim veleprodajnim uslugama po uzoru na penal propisan u čl. 67. Pravilnika o djelatnostima, odnosno, na sljedeći način:</p> <ul style="list-style-type: none"> - penal se obračunava za maksimalno 15 dana kašnjenja, u iznosu od: <ul style="list-style-type: none"> o 6€ po danu kašnjenja za prvih 10 dana kašnjenja o 10€ po danu kašnjenja za period od 11.-og do zaključno 15.-og dana kašnjenja <p>Nadalje, s obzirom da HAKOM u točki I izreke Odluke definira promjene u postupku aktivacije linije krajnjeg korisnika na način da se provjera tehničke mogućnosti uklanja iz procesa aktivacije, HT smatra kako treba ukinuti i penale koji su predviđeni u slučaju kada HT naknadno odbije već prihvaćene zahtjeve za realizacijom.</p> <p>Konkretno, što se tiče procesnih koraka koji su trenutno propisani standardnom ponudom, HT podržava da se isti izjednače između maloprodaje i veleprodaje tako da se iz veleprodajnih zahtjeva izostavi zaseban korak provjere</p>	
--	--	---	--

	<p>tehničke mogućnosti izlaskom tehničara na teren, te da se prilikom izlaska tehničara na lokaciju krajnjeg korisnika, osim provjere tehničke mogućnosti odradi i realizacija usluge, ako mogućnost postoji, ali smatramo da je osim ukidanja izlaska tehničara, potrebno uskladiti još nekoliko točaka na koje utječe trenutna terenska provjera tehničke mogućnosti.</p> <p>Naime, iako je upravo zbog izlaska tehničara na teren radi provjere tehničke mogućnosti, broj naknadno odbijenih veleprodajnih zahtjeva mali u odnosu na ukupnu količinu zahtjeva, HAKOM je površno i bez dublje analize procesa zaključio da broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva ionako raste bez obzira na dodatan korak provjere tehničke mogućnosti od strane HT-ovog tehničara, te se rješenje nalazi u jednostavnom ukidanju izlaska tehničara radi provjere tehničke mogućnost.</p> <p>Smatramo da implementacija procesne promjene ukidanja provjere tehničke mogućnosti na terenu za veleprodajne usluge, nužno povlači za sobom omogućavanje naknadnog odbijanja veleprodajnih zahtjeva zbog nepostojanja tehničke mogućnosti realizacije, bez naplete penala.</p> <p>Prema standardnim ponudama, za usluge na bakru, ULL i NBSA, nije dozvoljeno odbijanje zahtjeva za uključenje nakon prihvaćanja zahtjeva, dok je za usluge na optici (NBSA FTTH i FA) dozvoljeno odbijanje samo ako ne postoji infrastruktura koja nije u području odgovornosti HT-a ili krajnji korisnik ne dozvoljava realizaciju. Ukratko, zbog nemogućnosti realizacije nekog od reguliranih elementa usluga za koje je odgovoran HT, nije dozvoljeno odbijanje nakon prihvaćanja, te je iz tog razloga uveden izlazak tehničara na teren kako bi se sa sigurnošću moglo potvrditi da postoji tehnička mogućnost realizacije. Ukoliko se ukida izlazak tehničara te se zahtjev prihvaća na temelju podataka iz sustava, postoji vjerojatnost da uslugu možda ne će biti moguće realizirati jer u sustavu nisu upisane sve informacije s terena (npr. neprohodnost cijevi do objekta krajnjeg korisnika). Zbog toga treba iz standardnih ponuda</p>	
--	--	--

		<p>brisati odredbu da nije dozvoljeno odbijanje zahtjeva nakon potvrde o postojanu tehničke mogućnosti te ukinuti penale koje je HT dužan platiti u slučaju kada broj naknadno odbijenih zahtjeva premaši granicu od 0,5%.</p>	
16.	HT	<p>C. Pružanje privremenog rješenja</p> <p>S obzirom na probleme kašnjenja koji su evidentni u postupcima aktivacije i otklona kvara za regulirane veleprodajne usluge HT-a, a uzimajući u obzir da u Standardnim ponudama HT-a već stoje odredbe koje predviđaju mogućnost ponude privremenog zamjenskog rješenja za smetnje koje nisu otklonjene u propisanim rokovima, HT predlaže u Standardne ponude dodati odredbu temeljem koje će biti moguće nuditi privremena zamjenska rješenja i u slučaju aktivacije veleprodajne usluge. HT će u sljedećem periodu razraditi uvođenje privremenog zamjenskog rješenja na veleprodajnoj razini i isto usuglasiti s HAKOM-om i operatorima, te po našem mišljenju takva dodatna razrada odredbi o mogućnosti nuđenja privremenog zamjenskog rješenja ne mora biti navedena u Standardnim ponudama. Međutim, ako HAKOM smatra da bi i način provedbe predmetnih odredbi o ponudi privremenih zamjenskih rješenja kao i konkretni detalji uključujući i cijenu privremenih zamjenskih produkata trebali biti navedeni i u Standardnim ponudama, molimo HAKOM da nas o tome hitno obavijesti kako bi HT u okviru predmetnog postupka izmjene standardnih ponuda mogao dostaviti HAKOM-u sve detalje o načinu provedbi tih odredbi.</p>	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM je mišljenja da se ovaj prijedlog odnosi na situacije koje nisu predmet odluke uvođenja Eol-a radi čega će se razmatrati u zasebnom postupku.</p>
17.	HT	<p>D. Omogućiti jednostrani raskid veleprodajnog ugovora za pojedinačni veleprodajni pristup (ULL, BSA, FA) ako na predmetnoj lokaciji pojedinačnog priključka u HT mreži dođe do trajnog izostanka tehničkih uvjeta za pružanje usluge širokopojasnog pristupa u nepokretnoj mreži.</p> <p>DETALJNIJE OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA</p>	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM je mišljenja da se ovaj prijedlog odnosi na situacije koje nisu predmet odluke uvođenja Eol-a radi čega će se razmatrati u zasebnom postupku.</p>

Kao što je HAKOM-u poznato, nepokretna mreža je živi organizam u kojem se svakodnevno događaju promjene, npr. aktiviraju se novi širokopojasni priključci, deaktiviraju i vrše promjene na postojećima, u mreži se događaju kvarovi koji nekada zahvaćaju pojedinačni priključak, nekada je riječ o grupnim smetnjama itd. Sve te promjene u nekim slučajevima mogu značajno utjecati na dostupnost i kvalitetu usluga koje se pružaju putem nepokretne mreže pa tako mogu dovesti i do trajnog gubitka tehničkih mogućnosti za pružanje usluga na pojedinoj adresi.

Primjera radi, već do sada smo se više puta susretali (što svakako očekujemo i ubuduće) sa smetnjama čije otklanjanje iz objektivnih razloga nije moguće jer npr. ne postoji mogućnost izmještanja postojeće infrastrukture, ne postoji mogućnost pristupa postojećoj infrastrukturi radi otklona smetnje ili je takav pristup značajno otežan jer zahtijeva dugotrajne postupke prema vlasniku zemljišta s upitnim ishodom ili je jednostavno riječ o značajnom iznosu investicije u npr. postojeću bakrenu infrastrukturu radi otklona smetnje na pojedinačnom priključku, koji je financijski neisplativ.

Kada takve smetnje zahvate priključke (tj. adrese) u HT-ovoj nepokretnoj mreži na kojima HT u trenutku nastanka smetnje **nema aktivnog korisnika**, takve adrese u sustavima označavamo kao adrese na kojima ne postoje tehničke mogućnosti za uključanje širokopojasnog pristupa u nepokretnoj mreži te se **svi budući zahtjevi (maloprodajni i veleprodajni) za uključenjem usluga na takvim adresama odbijaju zbog nepostojanja tehničke mogućnosti**. Jednako tako postoji i mogućnost da se u nekom kasnijem trenutku takva smetnja ipak uspije otkloniti, kroz neki drugi povezani projekt, što će onda takvu adresu podići na razinu dostupnosti tj. postojanja tehničkih mogućnosti za buduća uključanja a nakon čega bi se svi budući zahtjevi za fiksnim priključkom na takvim adresama (maloprodajni i veleprodajni) prihvaćali.

	<p>Gore opisani scenariji nisu ništa neobično u telekom industriji, sastavni su dio svakodnevnog poslovanja svakog telekom operatora, pa tako i HT-a, te su odlika telekom mreže kao živog organizma koji se svakodnevno prilagođava i mijenja.</p> <p>S obzirom na gore navedeno, ne nalazimo opravdani razlog zašto se takve pojedinačne lokacije priključenja na nepokretnu mrežu (tj. pojedinačne adrese u mreži) ne bi mogle naknadno proglasiti kao adrese na kojima ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu uslijed čega na istima nije moguć niti nastavak pružanja usluga putem mreže, i u slučajevima kada na istima HT ima aktivne veleprodajne korisnike. U takvim slučajevima bi HT trebao biti u mogućnosti naknadno raskinuti veleprodajni ugovor za takav pojedinačni veleprodajni pristup jer, primjerice, da se takav kvar dogodio prije aktivacije konkretnog veleprodajnog pristupa, veleprodajno priključenje na toj lokaciji nikada ne bi niti bilo realizirano, jer bi takav veleprodajni zahtjev bio inicijalno odbijen zbog nepostojanja tehničkih mogućnosti za priključenje, kao što je to prethodno opisano.</p> <p>S obzirom da je ovdje riječ o smetnjama/kvarovima koji prvenstveno pogađaju pojedinačne korisnike, a da je prema našim analizama riječ o tek cca. 1% od ukupnog broja otklonjenih smetnji u HT-ovoj mreži na godišnjoj razini, opisanu mogućnost jednostranog raskida veleprodajnog ugovora za pojedinačni veleprodajni pristup od strane HT-a smatramo najboljim rješenjem, odnosno, rješenjem koje je jedino u skladu s gore opisanim postulatom na kojem počiva rad svake telekom mreže kao živog organizma podložnog svakodnevnim promjenama.</p> <p>Smatramo da je obračun veleprodajnih penala na takvim lokacijama potpuno neprihvatljiv iz razloga što se predmetne lokacije trebaju proglasiti tehnički nedostupnima, na jednak način kako se to redovito odrađuje kada na takvim linijama nemamo aktivnih korisnika. Krajnje je nelogičan zahtjev</p>	
--	---	--

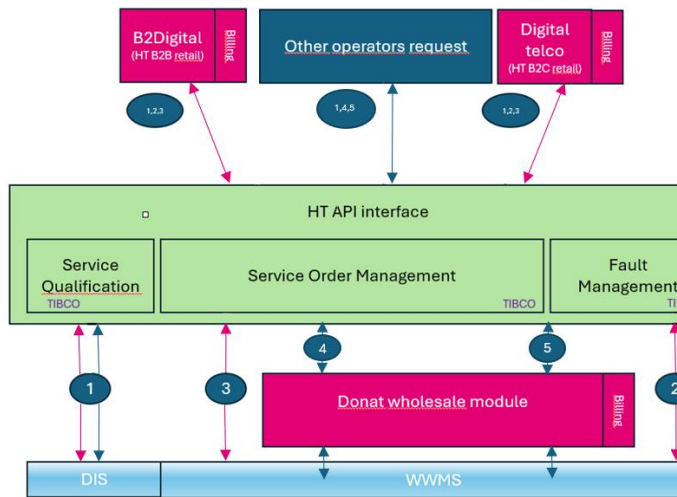
		<p>HAKOM-a prema kojem HT u takvim situacijama nema pravo jednostrano raskinuti pojedinačni veleprodajni ugovor (za pojedinačnu lokaciju) već je prisiljen trajno obračunavati veleprodajne penale. Takav nelogičan, rekli bi čak i apsurdan, regulatorni zahtjev, prisiljava HT vršiti trajni obračun veleprodajnih penala za lokacije koje su tehnički nedostupne, što je eklatantan primjer nerazmjerne regulacije, bez presedana u EU praksi.</p> <p>Također smatramo da se predmetna problematika ne može svrstati pod tematiku gašenja bakra jer ovdje nije riječ o svjesnom, proaktivnom gašenju bakrene pristupne mreže od strane HT-a s ciljem smanjenja troškova rada i održavanja paralelne bakrene i optičke pristupne mreže tamo gdje usluga radi, već se ovdje radi o reakciji HT-a na slučajeve smetnji koje HT ne može otkloniti, te u kojem slučaju je po nama jedino ispravno rješenje označiti takve adrese u sustavima kao tehnički nedostupne te HT-u omogućiti jednostrano raskinuti veleprodajni ugovor za takve pojedinačne veleprodajne pristupe.</p> <p>Stoga se predlaže u standardne ponude HT-a za ULL, BSA i FA usluge, u članke kojima se propisuju razlozi za odbijanje zahtjeva i/ili trajno/privremeno obustavljanje pružanja usluge uvrstiti i pravo HT-a trajno obustaviti pružanje veleprodajne usluge uz prethodnu obavijesti operatoru 45 dana unaprijed ako HT naknadno utvrdi da na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za realizaciju i pružanje tražene veleprodajne usluge HT-a.</p>	
18.	HT	<p>Ad. 3. Obveza omogućavanja udaljenog pristupa krajnjim točkama sučelja za programiranje aplikacija (API (eng. API, Application Programing Interface) nije dovoljno jasno propisana te HT traži određena pojašnjenja. Nadalje s obzirom na određene veleprodajne specifičnosti HT prije samog puštanja u rad, a s ciljem što uspješnije</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM se slaže da se obveza izjednačavanja procesa/sustava/informacija odnosi na veleprodajne aktivnosti koje su istovjetne aktivnostima HT maloprodaje, ali i na pristupne proizvode i povezane i pomoćne usluge potrebne za pružanje veleprodajnih ulaznih proizvoda. Npr. to prema mišljenju HAKOM-a znači da bi operatori korisnici trebali imati iste informacije o statusu dostupnosti mreže HT-a</p>

	<p>implementacije predlaže održavanje radionica s drugim operatorima prije definiranja konačnih specifikacija</p> <p>HAKOM u sklopu prijedloga Odluke HT-u određuje obvezu da u svrhu omogućavanja pristupa jednakim informacijama i informacijskim sustavima koji se koriste za potrebe veleprodajnih procesa omogućiti operatorima korisnicima B2B pristup navedenim informacijama i informacijskim sustavima na jednak način kao i maloprodajnim jedinicama HT, odnosno na način da omogućiti udaljeni pristup krajnjim točkama sljedećih sučelja za programiranje aplikacija (API (eng. API, Application Programming Interface):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service Ordering – dostava zahtjeva za aktivaciju, promjenu ili deaktivaciju, te slanje dodatnih podataka od strane operatora po već postojećem pokrenutom zahtjevu. 2. Service Problem Management – dostava zahtjeva za otklon smetnje, te slanje dodatnih podataka od strane operatora po već postojećoj pokrenutoj smetnji. 3. Service Qualification - provjera tehničkih mogućnosti. 4. Geographic Address Management - dohvat normaliziranog formata adrese. <p>HAKOM smatra kako bi novo B2B rješenje, temeljeno na HT API-ju koji koristi HT maloprodaja, operatorima korisnicima omogućilo isti način komunikacije i razmjene potpuno istih poruka i podataka koje koristi i HT-ova maloprodajna jedinica. Međutim HAKOM se ne slaže s prijedlogom HT-a da je s operatorima potrebno usuglašavanje tehničkih parametara i procedura između HT-a i operatora korisnika te da je zbog toga potrebno održavanje radionica s operatorima. HAKOM smatra da u svrhu uvođenja Eol obveze nije potrebna nikakva dorada niti prilagodba postojećih API-a potrebama operatora korisnika jer bi to u konačnici ponovno dovelo do razlika u informacijama i sustavima koje u svojim procesima koriste HT-ova</p>	<p>na nekom području u istom trenutku, kroz iste sustave i u istom obliku kao i HT maloprodaja, kako bi na jednak način imali mogućnost planirati svoje prodajne aktivnosti. Nadalje to znači da primjerice, ako HT maloprodaja ima pristup informacijama o dostupnosti tehničara i mogućnost rezervacije termina, da isto imaju i operatori korisnici. Dakle, Eol može značiti i omogućavanje dodatnih elemenata koji trenutno nisu propisani standardnim ponudama, ali će nakon uvođenja Eol-a biti. HAKOM ističe da istovjetnost informacija o dostupnosti znači da HT maloprodaja i operatori korisnici trebaju dobivati iste informacije o dostupnosti u istom obliku i kroz iste sustave, odnosno informacije o dostupnosti za HT maloprodaju se ne bi smjele obrađivati na način da se obradom prije nego što se isporuči maloprodajnim jedinicama HT-a generira drugačija informacija o dostupnosti svjetlovodne mreže na nekoj lokaciji od one koju dobivaju operatori korisnici.</p> <p>Nadalje, nastavno na komentare koji su pristigli u javnom savjetovanju HAKOM je izmijenio prijedlog odluke na način da je odredio HT-u obvezu savjetovanja s operatorima korisnicima vezano uz nove veleprodajne procese koji moraju biti istovjetni procesima na maloprodaji, a prije objave tih procesa u standardnim ponudama. Također, HT će se morati usuglasiti s operatorima u vezi načina povezivanja na sustave putem novog B2B pristupa.</p> <p>Nastavno na dvije opcije načina povezivanja na HT-ove API-e koje HT predlaže, HAKOM ističe da je kao trajna opcija prihvatljiva isključivo opcija 2, međutim, u prijelaznom periodu se može primjenjivati opcija 1 do potpune uspostave načina povezivanja iz opcije 2. U skladu s tim je izmijenjen prijedlog odluke.</p>
--	--	--

		<p>maloprodajna jedinica i operatori korisnici, a što ne bi bilo u skladu s Eol obvezom.</p> <p>Prije svega, a s obzirom da je obaveza omogućavanja istih informacija i informacijskih sustava operatorima i maloprodajnim jedinicama HT-a definirana vrlo općenito, HT smatra da je radi boljeg razumijevanja, te definiranja jasnih pravila za implementaciju i praćenje, potrebno definirati da se izjednačavanje informacija za operatore i HT maloprodajne jedinice odnosi samo na informacije koje se tiču reguliranih elemenata veleprodajnih usluga, tj. onih elementa koji su navedeni u Standardnim ponudama. Istovjetnost u procesima i informacijama je samo jedan dio kompletnog pregleda ili aplikacija koje operatori i HT, svatko prema svojim potrebama kreira za vlastitu maloprodaju. Područje izjednačavanja informacija iz sustava HT-a stoga obuhvaća:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informacije za provjeru dostupnosti. Za provjeru tehničke mogućnosti operatori i HT maloprodaja dobivaju iste informacije. HT maloprodaji su informacije dostupne na ulazu u maloprodajne sustave/aplikacije, a operatorima putem B2B izvještaja odnosno HT API-ja. Ukoliko se pojavi neka nova izvorišna informacija u B2B komunikaciju će biti dodan novi parametar u kojem će se nova informacija slati operatorima. Nove informacije će u isto vrijeme biti dostupne operatorima i HT maloprodaji. Za HT maloprodaju izvorne informacije obrađuje HT na način da ih prikaže u aplikaciji i obliku pogodnom za prodajne kanale, tj. u formi maloprodajnih paketa, dok operatori sami obrađuju izvorne informacije u skladu s potrebama njihove prodaje.• Ulazne informacije vezane uz procese uključenja, promjene, isključenja i otklona smetnje. Zbog primjene istovjetnog procesa i informacija za operatore i HT maloprodaju, potrebno je implementirati promjenu u veleprodajne procese	
--	--	---	--

		<p>koja se tiče dostave i korištenja željenog datuma realizacije usluge od strane operatora na način kako je to detaljnije definirano u točki 2 A</p> <ul style="list-style-type: none">• Izlazne informacije vezane uz procese uključenja, promjene, isključenja i otklona smetnje. Iste procesne informacije koje će se za HT maloprodaju prikazati u sustavima/aplikacijama koje koriste prodajni kanali, operatorima će se slati putem B2B-a odnosno HT API-ja, te će se ukoliko bude potrebno u B2B komunikaciju prema operatorima implementirati dodatne INFO poruke putem kojih će se operatorima slati informacije vezane uz aktivnosti na terenu. <p>Nadalje, HT je suglasan s obvezom da operatorima korisnicima omogući udaljeni pristup krajnjim točkama HT API-ja, međutim ovim putem HT želi istaknuti kako će izvještaji koje HT daje na raspolaganje operatorima korisnicima i dalje biti dostupni putem trenutno korištenog B2B kanala sve dok isti bude u funkciji. U slučaju da je HAKOM suglasan HT i prije roka gašenja postojećeg B2B sustava (sukladno odluci 31. prosinac 2028.) može predmetne učiniti dostupnim korištenjem nekog drugog tehničkog rješenja (npr. na webu), a što s obzirom na probleme s povlačenjem istih putem B2B-a (problemi nastaju zbog same veličine izvještaja) smatramo i optimalnijim rješenjem od ovoga koje nam je danas nametnuto.</p> <p>Vezano za rokove definirane u točki V izreke ove Odluke, HT je spreman osigurati pristup API endpoint-ovima u smislu dovoljnih kapaciteta i uspostave sigurnosnog sloja od 1. siječnja 2025.</p> <p>Međutim, kako bi pristup HT API-jima učinili potpuno upotrebljivima za veleprodajne svrhe, potrebno je napraviti i druge prilagodbe. Najsloženiji dio je povezivanje API-ja s HT-ovim veleprodajnim programom za upravljanje odnosima s kupcem (CRM sustav) i sustavima za naplatu (Billing sustav), što</p>	
--	--	---	--

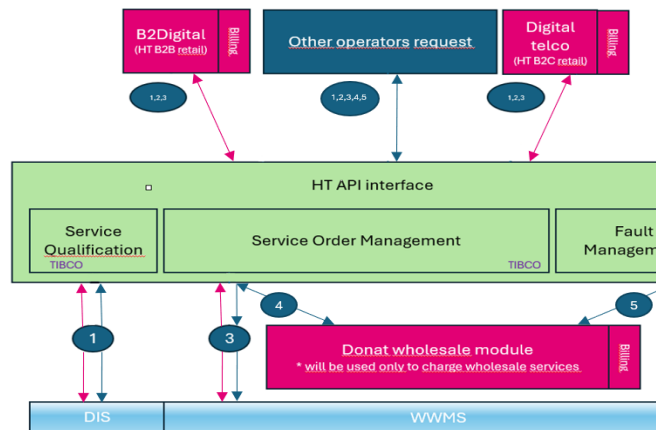
	<p>je nužan korak kako bi se osiguralo upravljanje korisničkom bazom i naplata veleprodajnih usluga koje se aktiviraju putem komunikacije preko API-ja. Ovaj dio funkcionalnosti trenutno nije razvijen, budući da se trenutno API sučelja koristi samo za maloprodajne usluge.</p> <p>S ciljem adresiranja ovog problema te potpune transparentnosti u cijelom procesu HT predlaže dva moguća rješenja za koja smatra da oba ispunjavaju obveze definirane Odlukom.</p> <p>Opcija 1</p> <p>Rješenje sukladno kojem zahtjevi koje operatori dostavljaju putem Service ordering i Fault management API-ja najprije bivaju zavedeni u veleprodajnom CRM-u, a iz kojeg se onda dalje kreiraju zahtjeve (ordere) prema OSS sustavima (slika 1). Ovakvo rješenje je jednostavnije za implementaciju te ga HT može razviti da bude spremno od 1.siječnja 2025. Za razliku od veleprodajnih zahtjeva koji s API-ja najprije sjedaju u veleprodajni CRM s obzirom da je potrebno da se povežu s konkretnim veleprodajnim korisnikom, zahtjevi HT maloprodaje s API-ja idu direktno na OSS sustave. Razlog tome je što su isti svoj „put“ počeli s HT maloprodajnog CRM-a te nije potrebno da prolaze kroz dodatni CRM. Usporedbe radi isti put ima i zahtjev operatora korisnika koji kreće s maloprodajnog CRM-a tog operatora, kroz API-je ulazi u sustave HT-a, međutim zbog potrebe upravljanja s veleprodajnim korisnicima u smislu korisničke baze i naplate same veleprodajne usluge veleprodajnih zahtjevi najprije sjedaju u veleprodajni CRM koji kreira naloge u OSS sustavima.</p>	
--	---	--



Slika 1.

Opcija 2

Rješenje sukladno kojem zahtjevi koje operatori dostavljaju putem Service ordering i Fault management API-ja paralelno bivaju zavedeni u veleprodajnom CRM-u te direktno poslani prema OSS sustavima (slika 2). Ovakvo rješenje je kompleksnije za implementaciju te ga HT može razviti da bude spremno od 1. siječnja 2026. U funkcionalnom smislu ovakvo rješenje ne razlikuje se od rješenja pod točkom 1., a jedina razliku očituje se u tome da jedan tok veleprodajnog zahtjeva kao i maloprodajni ide direktno s API-ja na OSS sustave, dok drugi tok i dalje mora ići na veleprodajni CRM s ciljem vođenja osiguravanje ispravnih podataka o veleprodajnoj korisničkoj bazi i ispravne naplate.



Slika 2.

HT smatra kako je nužno da HAKOM prije samog razvoja od strane HT-a potvrdi ukoliko smatra da oba ili konkretno neko od gore navedenih rješenja zadovoljava odredbe propisane Odlukom, a sve kako bi se izbjegle ikakve nedoumice vezano za to zadovoljava li implementirano rješenje obveze koje je HAKOM propisao HT-u.

HT dodano apelira na HAKOM da u slučaju da smatra kako samo rješenje pod rednim brojem dva zadovoljava nametnute obveze, produlji rok u kojem je HT dužan isto implementirati s obzirom da HT nije u mogućnosti implementirati isto u roku koji je propisan od strane HAKOM-a.

Neovisno od odabiru rješenja koje će HT na kraju implementirati u svojim IT sustavima, s obzirom na postojanje specifičnosti kada su u pitanju veleprodajni zahtjevi te iskustvo koje HT ima kada je u pitanju povezivanje drugih operatora s HT-om i obrnuto, HT smatra kako je nužno predvidjeti da se po donošenju odluke održi više radionica sa svima zainteresiranim

		operatorima korisnicima, a na kojima na kojoj bi prošli eventualna pitanja vezana uz tehničku specifikaciju i procedure, zatim dogovorili koje funkcionalnosti treba testirati, te usuglasili vremenski plan testiranja i migracije.	
19.	HT	<p>4. Ostali komentari</p> <p>A. Potrebno definirati duži rok za implementaciju promjena iz točke I izreke Odluke odnosno izmjena koje HT predlaže u točki 2 ovog dokumenta</p> <p>Kao rok primjene za sve promjene navedene u točki I izreke odluke odnosno izmjena koje HT predlaže u točki 2 ovog dokumenta potrebno je definirati minimalno 180 dana od dana donošenja odluke. Budući da se radi o brojnim promjenama u svim veleprodajnim procesima na bakru i optici, dosadašnja iskustva pokazuju kako HT-u i operatorima neće biti dovoljan predviđen rok za od 90 dana za HT, odnosno 60 dana za operatore da implementiraju sve potrebne promjene. Zbog svih promjena u procesima koji su rezultat odredbi iz točke I odnosno izmjena koje HT predlaže u točki 2 ovog dokumenta prema operatorima će se slati odgovarajuće promijenjene informacije koje operatori trebaju implementirati kako bi promijenjeni procesi mogli funkcionirati. S obzirom na navedeno HT predlaže produžiti rok za implementaciju promjena koje se predlažu na način da isti iznosi 180 dana od datuma donošenja odluke.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Što se tiče prijedloga HT-a o dvostrukom produljenju roka za početak primjene izmijenjenih procesa i usklađenih s EoI obvezom, potrebno je uzeti u obzir i to da je postupak već sada u značajnom kašnjenju što je već sada uzrokovalo značajnu odgodu primjene procesa. Stoga je stav HAKOM-a da se HT-ov prijedlog ne može u cijelosti prihvatiti, međutim uzevši u obzir potrebne promjene, u prijedlogu odluke je rok za implementaciju produljen sa 90 dana na 120 dana.</p>
20.	HT	<p>B. HT smatra kako Tehnička specifikacija HT API sučelja i metoda za aktivaciju, promjene, deaktivaciju te otklon smetnji na usluzi (Privitak 2 Odluke) odnosno tehnička dokumentacija postojećeg B2B pristupa (Privitak 3 odluke) ne treba postati dio standardne ponude</p> <p>Zbog jednostavnijeg ažuriranja predmetne tehničke dokumentacije (u samo jednom dokumentu, a ne u svim Standardnim ponudama), predlažemo da se odredba iz točke IV i točke VII izreke ove Odluke promijeni na način da se</p>	<p>Ne prihvaća se</p> <p>Iz razloga potpune transparentnosti HAKOM smatra potrebnim da je tehnička dokumentacija sastavni dio standardnih ponuda.</p>

		<p>tehnička dokumentacija ne ugrađuje u Standardne ponude, nego da bude objavljena na HT-ovim Internet stranicama kao zasebni dokumenti na isti način kako se objavljuju Standardne ponude. Na taj način bi tehnička dokumentacija bila uvijek dostupna, a njeno ažuriranje ne bi povlačilo promjene u svim Standardnim ponudama.</p>	
21.	HT	<p>C. HT smatra kako rok iz točke IV odnosno točke VII izreke ove Oluke za sve buduće izmjene Tehnička specifikacija HT API sučelja i metoda za aktivaciju, promjene, deaktivaciju te otklon smetnji na usluzi (Privitak 2 Odluke) odnosno tehničke dokumentacije postojećeg B2B pristupa radi izmjene postojećeg B2B pristupa (Privitak 3 Odluke) u određenim slučajevima može biti i kraći od 90 dana</p> <p>Naime, HT smatra da u slučajevima jednostavnih promjena tehničke dokumentacije kao što je npr. promjena sadržaja u postojećim parametrima ili dodavanje funkcionalnosti koje ni jedan operator ne koristi, nije potrebno objaviti izmijenjene uvijete 90 dana prije primjene, već je za takav tip promjena dovoljno objaviti tehničku dokumentaciju 30 dana prije stupanja promjena na snagu.</p>	<p>Ne prihvaća se</p> <p>S obzirom da je teško predvidjeti za koje situacije je možda potreban kraći rok za prilagodbu, HAKOM smatra ispravnijim zadržati rokove kao što je inicijalno propisano za sve promjene.</p>
22.	Telemach	<p>Telemach prvenstveno ističe da Prijedlog oduke ne sadrži detaljan opis procesa u novo predloženom API sučelju uslijed čega nije moguće ocijeniti buduće učinke i utjecaj API sučelja na poslovanje operatora korisnika u veleprodajnom odnosu s HT-om. Također, u dokumentaciji koji je sastavni dio Prijedloga odluke uopće nisu predviđeni izvještaji o dostupnosti veleprodajnih usluga HT-a, odnosno nije predviđen niti „Availability check“ niti <i>get data</i> metode, a što smatramo neprihvatljivim. Nužno je da HAKOM novim Eol modelom osigura operatorima korisnicima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jasne, razrađene i funkcionalne procese za veleprodajne aktivnosti kroz novo API sučelje; 	<p>Prihvaća se</p> <p>HAKOM je u tom smislu izmijenio prijedlog odluke.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • adekvatan, jednostavan, sveobuhvatan i točan pristup provjeri dostupnosti i izvještajima koji u potpunosti manjkaju u novom API sučelju te • izjednači postupanje HT-a prema HT-ovim maloprodajnim jedinicama i operatorima korisnicima, <p>jer je to suština EoI modela i obveze nediskriminacije. Ako HAKOM ne osigura gore navedeno, uvođenje EoI obveze neće imati smisla niti pozitivnog efekta, dapače u tom će slučaju buduće stanje biti za operatore korisnike nepovoljnije od današnjeg modela rada putem B2B sučelja.</p>	
23.	Telemach	<p>U priloženoj dokumentaciji za API sučelje nisu jasno definirani procesi, nedostaje funkcionalna specifikacija, definicija specifičnih podataka za slanje statusa operatorima korisnicima, nedostaju opisi statusa i ostale informacije koje sada operatori korisnici dobivaju, odnosno razmjenjuju, putem postojećeg B2B sučelja za različite usluge, zahtjeve i potrebe s HT-om, a koji su im potrebni za povezane procese kao što su obavijesti prema korisnicima, slanje opreme itd.</p> <p>Skrećemo pažnju da je HT predložio radionice s operatorima kako bi se usuglasili tehnički parametri i procedure iz EOI prijedloga, što je HAKOM odbio jer API rješenje već koriste maloprodajne jedinice HT-a. Međutim, kako dokumentacija ne sadrži dovoljno jasno definirane procese, Telemach smatra da su radionice nužne prije same implementacije kako bi se razjasnile nejasnoće, uskladili procesi i tako spriječile potencijalne greške i kasnije poteškoće u radu i razmjeni informacija putem novog sučelja.</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je dopunio prijedlog odluke na način da je naglasio da HT treba u standardne ponude ugraditi detaljne opise koraka u procesu koji sadržavaju i opis načina povezivanja i razmjene informacija s informacijskim sustavima koji se koriste u procesima. Nadalje, HT je obavezan prije konačnog definiranja procesa koji će vrijediti i za operatore korisnike i za maloprodajne jedinice HT-a, provesti savjetovanje s postojećim operatorima korisnicima. HAKOM smatra da se u tom savjetovanju mogu razjasniti sve eventualne nedoumice u vezi praktične implementacije novih procesa i povezivanja na API-e.</p>
24.	Telemach	<p>Obzirom da se za veleprodajne usluge putem svjetlovodne i bakrene mreže, u postupku aktivacije linije krajnjeg korisnika, iz procesa provjere tehničke mogućnosti za operatore korisnike ukida izlazak tehničara na teren, Telemach predlaže da se rok za prihvaćanje, odnosno realizaciju za postojećeg i novog korisnika izjednači na način da se kao važeći uzmu rokovi za postojećeg korisnika kako je niže navedeno:</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM se slaže s prijedlogom u dijelu izjednačavanja roka za potvrdu tehničke mogućnosti za postojeće i nove korisnike u slučaju da HT u konačnom procesu ukloni obveznu provjeru tehničke mogućnosti.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> HT treba u roku od 3 radna dana prihvatiti/odbiti zahtjev bez obzira je li riječ o novom ili postojećem korisniku. HT treba u roku od 3 radna dana prihvatiti/odbiti zahtjev i dostaviti operatoru informaciju ako je potrebno: <i>Potrebno proširenje svjetlovodne infrastrukture/obiteljskoj kući za koju je potrebno izgraditi infrastrukturu/potrebna nadogradnja mreže do 100 m /svjetlovodni izvod u izgradnji</i> i sl. HT treba u 5 radnih dana realizirati zahtjev bez obzira je li riječ o novom ili postojećem korisniku ako postoji instalacija. 	<p>HAKOM ne prihvaća prijedlog Telemacha prema kojem HT treba u 5 radnih dana realizirati zahtjev bez obzira je li riječ o novom ili postojećem korisniku ako postoji instalacija. Naprotiv, HAKOM predlaže produljiti rok za realizaciju veleprodajnih usluga putem svjetlovodne mreže za nove korisnike sa 7 radnih dana na 10 radnih dana zbog opravdanih razloga poput trenutnog nedostatka raspoloživih tehničara koji su potrebni za realizaciju, uslijed intenzivne gradnje novih svjetlovodnih mreža i intenzivnih priključenja na novoizgrađene mreže, s čime se suočavaju svi operatori na tržištu pa tako i HT. S obzirom da je krajnji rok za aktivaciju maloprodajne usluge 30 dana, operatorima korisnicima ostaje dovoljno vremena za pravovremenu maloprodajnu aktivaciju nakon što se realizira veleprodajna usluga.</p>
25.	Telemach	<p>Slažemo se sa stavom HAKOM-om da je problem što HT maloprodaja i operatori korisnici ne koriste isti komunikacijski kanal i iste procese pa je i cilj Eol modela osigurati nediskriminaciju operatora korisnika uspostavom jednakih procesa za sve. Međutim, ističemo da je ključni problem, koji temeljem objavljene dokumentacije trenutno primjećujemo, nedostatak prvog koraka provjere dostupnosti "Availability check" koji nije predviđen novim sučeljem, a koji je nužan da bi operatori provjerili dostupnost HT-ovih veleprodajnih usluga za potrebe poslovanja.</p> <p>Naime, HT je do sada imao obvezu i razvio je za operatore korisnike tzv. B2B izvještaje putem kojih operatori dolaze do informacija za korisnike, gradove i županije kao što su: <i>dostupnosti svih usluga po adresi, telefonskom broju ili IDUSL; planiranim proširenjima mreže; trenutno postojećem operatoru; brzini na parici i duljini parice; vrsti čvora; lokacija priključka; tip priključka; razne podatke s DSLAM-a, OLT-a i distribucijskog čvora</i> itd.</p> <p>I to rješenje iz B2B je bilo manjkavo, komplicirano i složeno, u smislu da su se različiti izvještaji morali preklapati kako bi operator korisnik došao do podataka o dostupnosti, što je i vremenski i resursno iscrpljujuće. Očekivanje je da, kada se već</p>	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>HAKOM je izmijenio prijedlog odluke na način da je odredio HT-u da se sve informacije o dostupnosti HT-ovih veleprodajnih usluga koje se operatorima korisnicima trenutno pružaju putem postojećeg B2B pristupa ili na neki drugi način, moraju nastaviti pružati na način kako je to omogućeno i HT-ovim maloprodajnim jedinicama, a trebaju se omogućiti i druge informacije koje su trenutno omogućene HT-ovim maloprodajnim jedinicama, a nisu omogućene operatorima korisnicima.</p> <p>HAKOM ističe kako je poželjno da se sve adrese usklade sa službenim registrom DGU-a, međutim isto nije predmet ovog postupka. Svrha Eol obveze je osigurati da informacije moraju biti dostupne i HT-ovim maloprodajnim jedinicama i operatorima korisnicima u istom obliku i iz istih HT-ovih informacijskih sustava.</p>

	<p>mijenja sustav i sučelje za komunikaciju s HT-om, da se takve manjkavosti isprave i da se operatorima korisnicima osigura nedvojbena, točan, sveobuhvatan i jednostavan pristup provjeri dostupnosti.</p> <p>Međutim, predloženo API sučelje ne sadrži <i>get data metode</i>, tj. izvještaji neće biti dostupni putem API sučelja, što smatramo nedopustivim, a posljedice toga dalekosežnim. Apsolutno je nužno da se kroz novo API sučelje operatorima korisnicima osigura provjera dostupnosti na isti način kako to čini HT-ova maloprodajna jedinica jer je to u konačnici i svrha obveze nediskriminacije.</p> <p>Niti jedna druga opcija, dohvat dostupnosti i nadalje putem B2B ili potpuni manjak provjere dostupnosti, ili provjera na bilo koji drugi način osim na način kako je to omogućeno za HT-ovu maloprodajnu jedinicu nije prihvatljiva i predstavljala bi značajnu neravnopravnost i diskriminaciju operatora korisnika.</p> <p>Predloženim API sučeljem HT je jedino omogućio provjeru tehničke mogućnosti na određenoj adresi (GET/technology metoda) za FIBER i DSL za nekonkurentna područja kao izlazne parametre, a što nije dovoljno za bilo kakvo planiranje od strane operatora korisnika obzirom da je riječ o pojedinačnom upitu za jednu adresu.</p> <p>Provjera dostupnosti tehnologija ne može funkcionirati po principu pojedinačnog upita za pojedinačnu adresu i zasigurno ni HT-ova jedinica maloprodaje ne radi na takav način. Ponavljamo jer smatramo izrazito bitnim da je ovakvo rješenje nedopustivo i da HAKOM mora osigurati operatorima korisnicima adekvatan, jednostavan, sveobuhvatan i točan pristup provjeri dostupnosti.</p> <p>Nadalje, preduvjet za pokretanje metode, GET/technology i service ordering (metoda za dostavu zahtjeva za aktivacijom, deaktivacijom, promjenom) je pokretanje metode</p>	
--	---	--

		<p>GET/addresses kako bi operatori iz HT adresnog registra dohvatili normalizirani format adrese. Pritom, nije jasno što znači normalizirani format adrese za HT, je li to adresa definirana DGU ili nešto drugo obzirom da u HT bazama postoji određeni broj adresa koji još uvijek nije usklađen DGU ID-jevima. Stoga, ponovno apeliramo da HAKOM osigura da se baze adresa od strane HT-a bez odgađanja usklade sa službenim registrom DGU. Operatori korisnici su svoje sustave i evidencije prilagodili DGU šifrniku, a koriste ga i za dostavu izvješća HAKOM-u. Jedinu iznimku predstavljaju navedene baze adresa HT-a što iznimno otežava rad operatora korisnika, a ujedno je i evidentan primjer nejednakog postupanja HT-a u odnosu na postupanje drugih operatora na tržištu.</p>	
26.	Telemach	<p>Slijedom svega navedenog, obzirom na to da se HAKOM, usprkos svim prethodnim komentarima kojima je argumentirano da novo sučelje u okviru Eol obveze ne bi trebao biti novi model rada, ipak odlučio za tu opciju, smatramo da je onda prije donošenja finalne odluke, a posebno obzirom da implementacija zahtijeva prilagodbu, vremenski i resursni angažman, a da sami procesi nisu sasvim jasno izloženi u Prijedlogu, nužno održavanje radionica usklađenja HT-a i operatora. Tek na tim radionicama bi se razjasnili procesi odnosno novi zamišljeni model rada putem API sučelja, a operatori korisnici bi imali priliku reagirati na eventualne manjkavosti (mimo već navedenih u ovim i prethodnim komentarima) i osigurati da se implementacija novog sučelja realizira na način da se zaista poštuje obveza nediskriminacije, a operatorima korisnicima osiguraju sve informacije koje i HT-ove maloprodajne jedinice koriste.</p>	<p>Prihvća se</p> <p>HAKOM je 25. rujna 2024. održao radionicu s operatorima s ciljem što boljeg razumijevanja procesa koje će biti potrebno implementirati te je radi toga odlučio provesti i dodatno javno savjetovanje o izmijenjenom prijedlogu odluke.</p>