

Analiza upoštevnega trga 4 "Veleprodajni visokokakovostni dostop na fiksni lokaciji" - pripombe A1 Slovenija

1. Poslovne potrebe družbe A1 Slovenija – uvodno pojasnilo

A1 Slovenija za nudenje svojih storitev končnim kupcem ter povezavo baznih postaj in kolokacij, uporablja večinoma veleprodajne produkte operaterja s pomembno tržno močjo, to je Telekom Slovenije – uspešno kombinira razvezavo krajevne zanke, bitni tok, neosvetljena optična vlakna (v dostopovnem in zalednem delu), poslovno optiko, zakup kapacitet, L2VPN... To je naslovnemu organu poznano iz odgovorov A1 Slovenija na vprašalnike, ki so se v lanskem in v letošnjem letu nanašali na analizo predmetnega upoštevnega trga, kot tudi pojasnil na Metodologijo v zvezi s prihodnjo regulacijo medoperaterskih upoštevnihi trgov za dostop do širokopasovnega omrežja (objava 24. 12. 2015). Od navedenih produktov, je A1 Slovenija kot regulirana zakupoval le dostop do razvezane krajevne zanke ter bitni tok. Ostali produkti so na voljo pod tržnimi pogoji, na katere je A1 Slovenije zaradi pomanjkanja ustreznega nadomestka pač prisiljen pristati. Ti produkti bi po mnenju A1 Slovenija morali biti povrženi regulatornim obveznostim, pa to niso (npr. L2VPN¹, zakup optičnih vlaken za potrebe dostopa do končnih poslovnih uporabnikov²).

A1 Slovenija se pridružuje v celoti ugotovitvi naslovnega organa, da regulirani produkti operaterja s pomembno tržno močjo (RALO) za kupce niso zanimivi – ponudba je zastarela in komercialno nesprejemljiva (visoka cena za zelo osnoven in nezanimiv SLA-nesprejemljiv za poslovne stranke).

Posebej izpostavljam o enega od pomembnejših temeljnih produktov - dostop do neosvetljenih optičnih vlaken (za potrebe povezav lokacij/baznih postaj ter backhaul/hrbteničnih povezave dostopovnega dela omrežja namenjenega poslovnim uporabnikom. Najem produkta predstavlja bistven strošek operaterja – to je naslovnemu organu poznano iz postopka priprave modela ERT na upoštevnihi trgih 3a in 3b, kjer je A1 Slovenija predstavil strukturo lastnih veleprodajnih stroškov. Te infrastrukture je v okviru tržne ponudbe na videz dovolj, ni pa vsa primerna za uporabo pri operaterjih, kar ugotavljan tudi naslovni organ. Backhaul optika je namreč izredno razvejana, ne pa tudi vedno dostopna interesentom (alternativnim operaterjem), ta, ki je dostopna, pa ima precej poenoteno visoko ceno, ki je vsaj A1 Slovenija v preteklosti odvrnila od najemanja (za potrebe gradnje lastnega omrežja).

Za A1 Slovenija je v največjem delu primerna le infrastruktura Telekom Slovenije, ki je tako rekoč edini sposoben povezati kolokacije ter tudi bazne postaje, uporabo lastnih operaterjevih povezav pa je uspešno ustavil s strogimi pravili (opredeljenimi v Vzornici ponudbi za razvezan dostop), ki jih opravičuje z varnostjo lastnega omrežja in storitev, kar je soliden in na videz neizpodbojen strokovni argument. Cene najema so glede na tržne

¹ <http://www.telekom.si/operaterji/zakup-storitev-in-omrezja/zakup-storitev-navideznege-zasebnega-omrezja>

² <http://www.telekom.si/operaterji/zakup-storitev-in-omrezja/zakup-opticnih-vlaken-za-potrebe-dostopa-do-koncnih-poslovnih-uporabnikov>

razmere visoke (niso regulirane), boljši komercialni pogoji (popust) so mogoči le z dolgoročnimi pogodbenimi vezavami (nad 10 let).

Dejstvo je, da na praktično nobeni lokaciji Telekoma Slovenije ni na voljo alternativna zaledna/hrbtenična povezava, zato je te povezave treba zakupiti pri Telekomu Slovenije, kar pomeni da ima Telekom Slovenije tudi v tem delu pomembno tržno moč oz. prevladujoč položaj, ki mu omogoča samostojnost nasproti konkurentom in uporabnikom. Ureditev oz. regulacija tega produkta je nujna. Na ozemlju Republike Slovenije ne obstaja noben drug ponudnik, ki bi lahko ponudil dostop do prostorov skupnih lokacij pri Telekomu Slovenije (geografski trg zakupa optičnih vlaken je Republika Slovenija). Na trgu sicer obstajajo posamezni ponudniki optičnih povezav, ki pa so ali lokalno omejeni (na večja mesta) ali infrastrukturno povezani z ostalo ne-komunikacijsko infrastrukturo (avtoceste) ter zaradi tega niso v stanju ponuditi optičnih vlaken do prostorov skupnih lokacij pri Telekomu Slovenije.

Ta infrastrukturna ponudba je torej tako ozko omejena, da ne nudi zadostnega pritiska s strani konkurence, ki bi vplivala na pogoje nudenja zakupa optičnih povezav Telekoma Slovenije. Iz tega razloga je A1 Slovenija že v letu 2006 s Telekomom Slovenije, ki je edini ponujal najem optičnih vlaken, kot del kableskega optičnega omrežja, pod pritiskom in po izrazito neugodnih pogodbenih pogojih, sklenil Pogodbo št. 11/0/056/024 001 o zakupu parov optičnih vlaken (dark fibre) z dne 14.04.2006 ter Medoperatersko pogodbo št. 11/0/056/024 002 o zakupu parov optičnih vlaken (dark fibre) med lokacijami Telekoma Slovenije d.d. z dne 14.04.2006 (zakup vlaken v hrbteničnem omrežju in zakup vlaken v dostopovnem omrežju).

Naslovni organ pa se gotovo spomni tudi kritične situacije do katere je prišlo v obdobju junija do oktobra 2008 in v kateri je tudi sam sodeloval (posledica je bila sprejem priporočila o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev za operatorski dostop!), ko je Telekom Slovenije, družbi Amis (v letu 2016 pridružena družbi A1 Slovenija) zaradi plačevanja le nespornega dela obveznosti (družba Amis je zaradi očitnih nesorazmerij zahtevala uskladitev pogodbenih cen z maloprodajno ponudbo Telekoma Slovenije), grozil z izklopom storitve, kar bi rezultiralo v popolnem nedelovanju vseh širokopasovnih storitev na vertikalno povezanem maloprodajnem trgu – to je lahko zgolj in izključno posledica prevladujočega položaja Telekoma Slovenije.

Nadalje A1 Slovenija izpostavlja, da Telekom Slovenije z izkoriščanjem položaja, ki ga ima pri ponudbi zaledne/hrbtenične optike tudi omejuje obseg ekonomske upravičenosti razvezave lokalne zanke na nekaj deset lokacij izmed več kot šeststo – Telekom Slovenije ima interes, da so zakupnine vlaken, ki jih uporablja neposredna konkurenca čim višje in jih očitno nima namena znižati in to kljub temu, da obstaja velika verjetnost, da na maloprodajnem trgu ponuja zakup optičnih vlaken po bistveno nižjih cenah.

To po mnenju A1 Slovenija tudi kaže na zlorabo prevladujočega položaja s postavljanjem previsokih cen na veleprodaji, prenizkih cen na maloprodaji, pri čemer pa je treba upoštevati še preostale nesorazmerne pogodbene pogoje, h katerim je alternativni operater prisiljen pristopiti.

Produkte, ki jih A1 Slovenija zagotavlja poslovnim strankam (visokokakovostni produkti), so tudi produkti namenjeni množičnemu trgu - gre tako za manj zahtevne poslovne stranke (s.p.

in majhna podjetja), ki niso občutljive npr. na hitrosti (lahko se ponudi asimetrični produkt) – ne glede na hitrost, kot tudi za velike poslovne stranke (ter povezovanje njihovih oddaljenih lokacij kot so npr. pisarne). A1 Slovenija ponuja poslovnim strankam produkta, ki sta v osnovi sicer del množičnega trga tako na bakrenem omrežju (asimetrični/simetrični dostop) kot tudi na optičnem omrežju (simetrični dostop).

Izdelke za množični trg pa kot rečeno, A1 Slovenija vendarle ponuja tudi srednjim in velikim podjetjem v okviru celovite ponudbe – predvsem ko gre za poslovne uporabnike, ki so prisotni na več lokacijah – v tem primeru se ponudi osredni izdelek (iz nabora visokokakovostnega trga – npr. povezava z optiko/neosvetljenim optičnim vlaknom), za povezavo oddaljenih lokacij pa se kombinirano produkti, ki temeljijo na veleprodajnih produktih trgov 3a in 3b (množični trg).

Problem višjega nivoja kakovosti storitev izhaja iz ponudbe Telekoma Slovenije, ki višjega nivoja kakovosti storitev (SLA in SLG) še ne zagotavlja, na povpraševanje alternativnega operaterja pa oblikuje iz ekonomskega vidika povsem nesprejemljivo ponudbo, ki pravzaprav za operaterja, ki povprašuje po višjem nivoju kakovosti storitev na veleprodajnem nivoju tudi nima večje dodane vrednosti ali/in pa ni ekonomsko sprejemljiva (opravičljiva).

A1 Slovenija se v tem uvodnem delu pridružuje ugotovitvam naslovnega organa v predmetni analizi, pripombe vlaga na naslednje točke:

1. točko 8.1.

- **tč. 1: v delu, ki opredeljuje produkte, ki so del upoštevnega trga, kjer bi bilo treba dodati še veleprodajno ponudbo dostopa do optičnega omrežja – poslovno optiko (FFTO) ter neosvetljenih optičnih vlaken v dostopovnem in zalednem delu**

2. točko 8.2.

- **tč. 8: SLA**
- **tč. 9: pogodbene kazni**

2. Točka 8.1. Obveznosti dopustitve operaterskega dostopa do določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe: Produkti, ki spadajo na upoštevni trg 4 - predlog dopolnitve predmetne analize

Pozdravljamo odločitev naslovnega organa, da na upoštevni trg 4 umesti tudi produkte, ki so sicer del množičnega trga, pa imajo karakteristike visokokakovostnih produktov, pri čemer je dolžan OPTM oblikovati ustrezne SLA.

Predlagamo, da naslovni organ pojasni kam umešča SHDSL produkt – razumemo da je to visokokakovosten produkt na bakrenem omrežju.

Iz stališča A1 Slovenija pa je vendarle treba na ta trg umestiti naslednje veleprodajne dostopovne in zaledne produkte, ki na maloprodajnem/veleprodajnem poslovnem segmentu zagotavljajo oblikovanje ponudbe – potreba po teh produktih je A1 Slovenija izkazal iz

odgovor na vprašalnike naslovnega organa ter predstavljajo substitut klasičnim zakupljenim vodom:

Poslovna optika³:

Sodobne poslovne rešitve zahtevajo visoko pretočnost podatkov, ki jih lahko zagotovi samo optika, ki ta trenutek na poslovnem segmentu nima nobene alternative. Tega se zavedajo tudi poslovne stranke, ki zahtevajo storitve preko optičnih omrežij (višje simetrične hitrosti, brez agregacije), višji nivo kakovosti storitev (ki so ga pripravljene tudi plačati – 99,6 % razpoložljivost, hitra odprava napak – 1- 6 ur, osebna obravnava), povezovanje v varna navidezna zasebna omrežja (VPN MPLS), ustrezna redundanca, povezovanje oddaljenih lokacij podjetja (pri istem ponudniku!), oblačne storitve (cloud services).

Kot je A1 Slovenija že pojasnil, maloprodajna/veleprodajna ponudba temelji na neregulirani veleprodajni ponudbi Telekom Slovenije, ob pomanjkljivi podpori zagotovljenega nivoja kakovosti storitve, ki ne odstopa bistveno od nivoja, ki velja za rezidenčne ponudnike. Slednje seveda za poslovne uporabnike ni sprejemljivo, ob upoštevanju načela enakopravnosti, pa bi bil dolžan tudi Telekom Slovenije ponuditi izboljšani nivo kakovosti storitev pod nujnim pogojem cenovne regulacije (na povpraševanje za višji nivo kakovosti storitve, Telekom Slovenije poda ponudbo, ki finančno ni sprejemljiva, kar pomeni, da je alternativni operater, ki pri Telekomu Slovenije zakupi (veleprodajne) storitve postavljen v podrejen, slabši položaj).

Tudi na ta način (zavračanje pogajanj s postavljanjem nerealnih ponudb), Telekom Slovenije izkorišča svoj prevladujoči položaj in izriva konkurenco s trga.

Predlagamo tudi, da naslovni organ upošteva izsledke analiz, ki jih je izvedel v zadnjih dveh letih in agregirane podatke, predvsem zbrane na podlagi Vprašalnika o deležih infrastrukture za zagotavljanje visokokakovostnih produktov, tudi objavi. Menimo, da bi morale viti te ugotovitve nujno vključene v analizo predmetnega upoštevnega trga.

Kar se sklepa naslovnega organa, da poslovna optika ni del upoštevnega trga 4, pa A1 Slovenija ne razume povsem utemeljitve naslovnega organa, ki je bolj v podporo potrebi da ta produkt je del upoštevnega trga kot nasprotno - povpraševanje je gotovo veliko, kljub osnovnemu SLA.

Pasivni elementi – kolokacije, neosvetljena optična vlakna v dostopnem in zalednem delu⁴

Če želi naslovni organ z regulacijo ustrezno podpreti širitev širokopasovnih storitev (velja za ta upošteveni trg; kot tudi nujno za upošteveni trg 3a, kjer se je naslovni organ odločil, da je zadnja ureditev z ZEKom-1C ustrezna podpora, kar bi se utegnilo izkazati za ne povsem pravilno odločitev), pa ne bo zadostna samo ustrezna regulacija aktivnih elementov, pač pa

³ <http://www.telekom.si/operaterji/zakup-storitev-in-omrezja/zakup-opticnih-vlaken-za-potrebe-dostopa-dokoncni-poslovnih-uporabnikov>

⁴ <http://www.telekom.si/operaterji/zakup-storitev-in-omrezja/zakup-neosvetljenih-opticnih-vlaken>

bo nujna podpora tudi pasivnih omrežnih elementov – dostop do kolokacije ter neosvetljenih optičnih vlaken za potrebe fiksnega in mobilnega zalednega omrežja (gre za infrastrukturo, ki jo alternativni operater nujno rabi v okviru lastnega omrežja) kot tudi vhodni gradnik za oblikovanje lastne poslovne ponudbe (v dostopovnem delu).

V osnovi obstaja ponudba neosvetljenih optičnih vlaken, vendar ponudniki ne zadovoljijo pomembne zahteve, to je zadostne geografske pokritosti. Po prepričanju in izkušnjah A1 Slovenija so neosvetljena optična vlakna substitut zakupljenim vodom in del istega upoštevne trga.

Za potrebe razvezave krajevne zanke ali povezave baznih postaj, kot tudi oblikovanje produktov za poslovne uporabnike oz. veleprodajne uporabnike je potrebna povezava velikih kapacitet, ki jih lahko pokrije le optika - nujna sestavina (essential facility) izvedbe veleprodajnega dostopa. To je naslovnemu organu znano iz pojasnil na vprašalnik BEREC (Questionnaire to operators on mobile backhaul – maj 2017).

Gre za omejeno dobrino, ki jo ponuja Telekom Slovenije, ki ima najbolj razvejano omrežje v Sloveniji ter nudi storitve skupnih lokacij, ki jih je le sam sposoben povezati z lastnimi optičnimi povezavami. Noben drug ponudnik optičnih povezav ter neosvetljenih optičnih vlaken tega ne more komercialno zagotoviti – če so povezave »v bližini«, pa ima Telekom Slovenije po RUO tako (nerazumno) stroge pogoje za povezovanje z lastno optiko, da se A1 Slovenije niti ne poslužuje te opcije (povezave z lastno optiko).

Kot je naslovnemu organu brez dvoma znano, ima Telekom Slovenije za lastne potrebe vse skupne kolokacije in vse bazne postaje povezane med seboj z optičnimi vlakni, kar je odločilna prednost samo zanj - Telekom Slovenije ta monopolni položaj izkorišča s postavljanjem strogih komercialnih pogojev- cena najema optičnih vlaken je visoka (naslovni organ se zaveda, da gre v tem primeru za bistven in največji strošek v poslovanju alternativnega operaterja!). Alternativni operater je tako prisiljen v dolgoročne najeme, ki se odražajo v sorazmernem znižanju cen najema (dolgoročna vezava smiselna pretežno za zaledni ter hrbtenični del). Dodatna možnost znižanja stroškov je zakup večje količine kapacitet – alternativni operater mora v tem primeru izredno natančno napovedati njegove potrebe za prihodnje desetletje (!), kolikor traja vzdržan najem, da najame pravilno količino kapacitet (predčasno prenehanje zakupa, bi bilo povezano z nesorazmerno pogodbeno kaznijo). Napačno prekomerno planiranje je seveda »finančno nagrajeno« z izgubo, z napovedjo pa lahko alternativni operater hkrati tudi napove in razkrije konkurentu (pri katerem zakupi kapacitete), njegove prihodnje plane, kar pa je spet škodljivo.

To kaže na tipičen obstoj monopolnega položaja, ki se odraža v njegovem izkoriščanju s postavljanjem pogojev kot so:

- zakup večjih (nepotrebni) kapacitet;
- dolgoročen najem - le najem 7,5+ prinese ustrezne popuste;
- pretirane pogodbene kazni za predčasno prekinitev;
- količinski popusti,

kar je sicer običajna poslovna praksa (ponudnika, ki zlorablja svoj položaj), bi si pa A1 Slovenija želel, da se enaki pogoji uporabljajo tako za maloprodajno integrirano enoto operaterja s pomembno tržno močjo kot za alternativnega operaterja. To bo mogoče doseči izključno s predhodno regulacijo pogojev za najem zalednih neosvetljenih optičnih vlaken za



potrebe izvedbe dostopovnega omrežja.

Ostali ponudniki pod tržnimi pogoji sicer ponujajo relativno cenejše optične povezave, vendar ta infrastruktura ni uporabna, saj ne povezuje med seboj skupnih kolokacij Telekoma Slovenije, pogoji za povezovanje s strani Telekoma Slovenije z lastnim optični privodom so strogi (neuporabni), da je njegova veleprodajna ponudba neuporabna in alternativnemu operaterju na koncu ostane le možnost zakupa neosvetljenih optičnih vlaken Telekoma Slovenije.

V podporo potrebe, da se na upoštevni trg 4 umesti tudi regulacije poslovne optike ter neosvetljena optična vlakna, A1 Slovenije navaja, da so takšno odločitev sprejele tudi Finska, Velika Britanija, v teku sta tudi analizi upoštevne trga 4 v Avstriji⁵ (ponovno) in celo v Franciji⁶ (ki ima celo močno dolgoletno simetrično regulacijo, ki se je kot kaže izkazala ne nezadostno), ki na trg umeščata neosvetljena optična vlakna. Dodatno izpostavljamo Nizozemsko ter regulacijo poslovne FTTO optike, ki je umeščena na upoštevni trg 3a in 3b⁷ - po našem mnenju glede na karakteristike produkta, je treba ta produkt umestiti nujno na upoštevni trg 4.

Razlogi za umestitev navedenih produktov na upoštevni trg 4, so enaki tem, ki jih navaja A1 Slovenija. A1 Slovenija enako kot v prejšnji podtočki tudi tu predlaga, da naslovni organ upošteva izsledke analiz, ki jih je izvedel v zadnjih dveh letih in agregirane podatke, predvsem zbrane na podlagi Vprašalnika o deležih infrastrukture za zagotavljanje visokokakovostnih produktov, tudi objavi. Menimo, da ugotovitve podpirajo predlog A1 Slovenija, da se produkt regulira.

Naslovni organ, naj te navedbe preveri, predvsem skozi lasten argument, da samo

⁵ <http://www.cullen-international.com/product/documents/FLTEEU20140038>

18.6.2014 The Austrian regulator, TKK, proposes:

- **including terminating segments of dark fibre in the wholesale market of terminating segments of leased lines (market 6/2007);**

The Commission commented on the inclusion of dark fibre and on the geographical market definition. In both comments the Commission re-iterated its principles and expressed some doubt on the analysis presented by TKK **but in the end accepted the Austrian proposal.**

Ponovna umestitev v potekajoči analizi (pričetek posvetovanja december 2016) – prilagamo relevantne strani analize (strani 19 in 20).

⁶ <http://www.cullen-international.com/product/documents/FLTEFR20170008#TFixedWholesale>

14.11.2017: French regulator ARCEP wants Orange to offer a passive fibre access service, enabling a new player to develop specific active wholesale offers targeting business needs. It also proposes to facilitate access to Orange's ducts to accelerate deployments by alternative network operators (ANOs). Orange is currently the leading operator in France for fibre deployments (70% of all connected houses) and take-up.

<http://www.cullen-international.com/product/documents/FLTEFR20170002?tr=mlt>

17.2.2017: French regulator ARCEP wants to boost the rate of investment in fibre networks by introducing regulations that build on the fibre leadership of Orange to facilitate new deployments by alternative operators. "It is a collective effort", stated ARCEP's chairman Sebastien Soriano to the press, "and Orange already told us they are close to the limit of what they can do". The regulator's proposals include the strengthening of the non-discrimination obligation imposed on Orange to avoid the creation of new barriers to investment, and facilitating access to additional network elements to accelerate alternative deployments.

The regulator also proposes measures to develop fibre offers for business users, a market with limited competition, to foster their digital transition.

⁷ <http://www.cullen-international.com/product/documents/FLTEEU20130007>



priporočilo na upoštevni trg 4 ne umešča pasivnih produktov – očitno je regulacija tega pomembnega gradnika mogoč, kar dokazujejo omenjene države. Produkti, ki so del upoštevnega trga 4 so ti, ki izpolnjujejo določene karakteristike:

- visok nivo kakovosti, ki vsebuje 24/7 podporo strankam ter kratki roki za odpravo napak
- zagotovljene hitrosti
- možnost dostopa do omrežja na točkah, ki upoštevajo porazdelitev poslovnih strank.

3. Točka 8.2. Obveznosti zagotavljanja enakega obravnavanja: SLA (podtočka 8, 5. alineja) ter pogodbene kazni (podtočka 9)

SLA - podtočka 8, 5. alineja

Menimo, da bi moral naslovni organ natančneje - vsebinsko opredeliti obvezo oblikovanja SLA.

Obstoječ SLA Telekoma Slovenije ni primeren za zahtevnejše stranke, ki jim je namenjen upoštevni trg 4.

Pri visokokakovostnem dostopu so vključene zahtevnejše stranke, s tem pa večje zahteve in pričakovanja v postopku od poizvedbe ali je storitev mogoča, do same realizacije priklopa in povezanih procesov, kamor zagotovo sodi obveščanje strank o delovanju omrežja in seveda postopku odprave napak. **Poslovne stranke se morajo reševati prioriteto.**

Alternativnemu operaterju morata biti na voljo najmanj 2 nivoja SLA – osnovni, vključen v ceno storitve ter napredni (ki mora biti kvalitativno boljši od osnovnega) – **predlagamo, da naslovni organ razmisli o vključitvi navedenega predloga v obvezo oblikovanja SLA.** Glede na različne tipe zahtevnih strank menimo, da bi morali biti zagotovljeni večnivojski dodatni napredni SLAji (zahtevne manjše poslovne stranke, ki se jih servisira z visokokakovostnimi produkti iz množičnega trga; poslovne stranke; veleprodajne stranke).

A1 Slovenija (oz. Amis) je imel s Telekomom Slovenije sklenjeno pogodbo o zakupu poslovne optike, ki jo Telekom Slovenije ni ponujal pod reguliranimi pogoji. Ne glede na to, da gre za najem infrastrukture in storitev, s katerimi A1 Slovenija storitve zagotavlja poslovnim zahtevnim uporabnikom, je SLA izredno netipičen navkljub visoki ceni mesečnega zakupa. Za poslovne stranke bi nivo moral biti višji, vendar višjega nivoja ni bilo mogoče izpogajati, ne glede na interes in zahteve A1 Slovenija. V ta namen prilagamo prilogo št. 2 k pogodbi za zakup poslovne optike skupaj z nekaterimi pripombami, ki smo jih dali Telekomu Slovenije v postopku pogajanj – na ta način bo naslovni organ dobil realen vpogled v postopek pogajanj – komentarje in popravke v besedilu je dal A1 Slovenija, osnutek pogodbe pa je pripravil Telekom Slovenije. Navedena priloga je poslovna skrivnost A1 Slovenija – naslovni organ jo lahko razkrije le Telekomu Slovenije za potrebe predmetne analize.

Posebna kategorija poslovnih strank so veliki naročniki v okviru javnih razpisov (javna uprava). Njihove zahteve so izredno specifične, predvsem pa jih lahko označimo kot visoko



zahtevne. S tem je seveda povezana problematika sektorske regulacije ter nepripravljenosti Telekom Slovenije, da konkurentom zagotovi ustrezno veleprodajno ponudbo, ki je enakovredna ponudbi za svojo lastno maloprodajno enoto (npr. tudi v okviru prijave na javni razpis).

Predlagamo, da se doda obveznost, da mora Telekom Slovenije ponuditi in zagotoviti, da ima alternativni operater možnost izbire hitrejšega priklopa za posamične stranke. Lahko se oblikuje posebna paketna ponudba, za katero veljajo boljši cenovni pogoji – pogoje zakupi alternativni operater npr. v obliki mesečnega pavšala (s popustom). S tem bo alternativni operater lahko uspešno konkuriral Telekomu Slovenije pri razpisih za najzahtevnejše poslovne ter veleprodajne stranke.

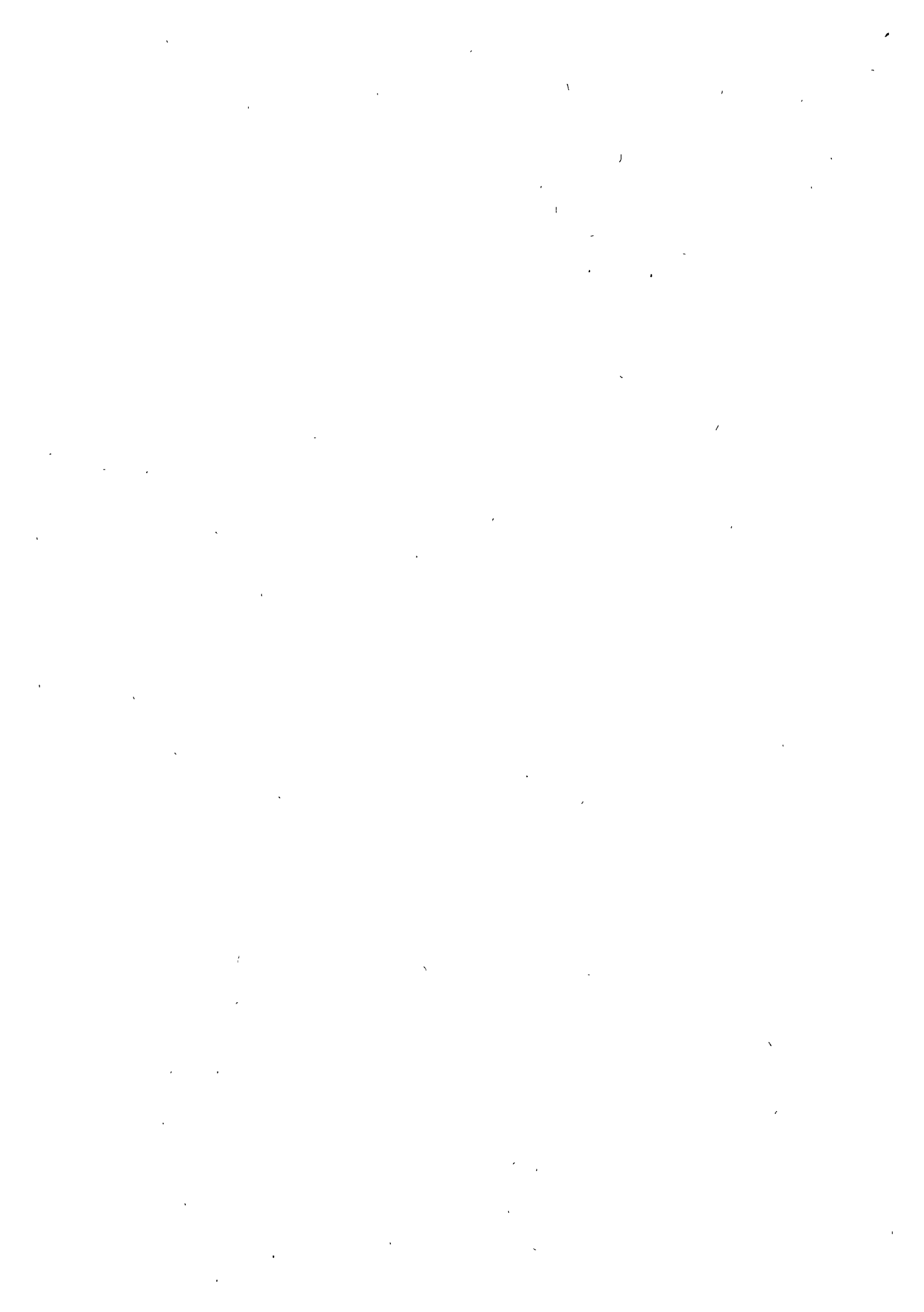
Nujno je po našem mnenju zagotoviti tudi podatek o minimalni razpoložljivosti storitve – to je parameter, ki je nujen pri servisiranju poslovnih strank. Ostali takšni parametri, ki so poslovnim strankam pomembni so največje povprečne zakasnitve, paketne izgube, dovoljeno število prekinitev na dan itd., kot bo pojasnjeno v nadaljevanju.

Predlogi:

Parameter	Osnovni SLA	Napredni SLA	Izredni SLA
Ciljne stranke	Stranke s standardnimi zahtevami	Stranke, ki želijo krajše odzivne čase	Stranke s specifičnimi zahtevami za parametre, ki v ostalih dveh oblikah niso definirane.
Osnovne lastnosti	Preddefinirana oblika osnovnega SLA, kjer se spremljani parametri, penali in cena produkta fiksirani in se NE spreminjajo!	Nabor in vrednosti parametrov se ne spreminja. Skrajšani so časi za odpravo napake. Definirani parametri se lahko spreminjajo v določenih mejah.	Nabor parametrov se spreminja glede na zahteve stranke. Predvidene so redundantne povezave ter dodatna oprema na lokaciji stranke.
Prijava napake	Za prijavo napake se šteje prijava naročnika IN/ALI prijava operaterja, ki sam ugotovi napako in opravi preverbo pri naročniku	Za prijavo napake se šteje prijava naročnika IN/ALI prijava operaterja, ki sam ugotovi napako in opravi preverbo pri naročniku	Za prijavo napake se šteje prijava naročnika IN/ALI prijava operaterja, ki sam ugotovi napako in opravi preverbo pri naročniku
Razpoložljivost storitve	99% - optika 98% - SHDSL, VDSL 97% - ADSL	99% - optika 98% - SHDSL, VDSL 97% - ADSL	izredni projekti, odvisno od okoliščin
MTTR (višja sila se ne upošteva)	Znotraj delovnega časa: 6 ur Izven delovnega časa: 10 ur Nujna opredelitev hujših napak ter rok za podaljšanje odprave, ki ne sme biti daljši od 48 ur)	Znotraj delovnega časa: 6 ur Izven delovnega časa: 10 ur Nujna opredelitev hujših napak ter rok za podaljšanje odprave, ki ne sme biti daljši od 48 ur)	izredni projekti, odvisno od okoliščin

Čas odprave napake (MTTR)- Osnovni SLA predlog

Čas odprave napake (MTTR) (Slovenija):	Cilj za odpravo napake med delovnim časom 6 ur Cilj za odpravo napake v preostalem časovnem obdobju: 9 ur	Čas odprave napake je definiran kot časovni interval, ki je potreben za obnovo omrežne storitve v primeru nerazpoložljivosti omrežnih storitev. Čas odprave napake velja za napake na aktivni ali pasivni opremi v upravljanju ponudnika storitev in ne za drugo opremo v lasti izvajalca.
--	--	--



Čas odprave napake (MTTR) - Napredni SLA predlog (lahko uporabljen za izredni SLA):

Čas odprave napake (MTTR) (Slovenija)	Znotraj delovnega časa med 4 in 12 ur Izven delovnega časa: med 8 in 24 ur	Čas odprave napake je definiran kot časovni interval, ki je potreben za obnovitev omrežne storitve v primeru nerazpoložljivosti omrežnih storitev. Čas odprave napake velja za napake na aktivni ali pasivni opremi v upravljanju ponudnika storitev in ne za drugo opremo v lasti izvajalca.
---------------------------------------	---	---

Čas odprave napak (MTTR) - Primeri strank (izredni SLA) Podjetje A

Aktivnost	Dan prijave napake	Ura prijave napake	Čas do odprave nekritičnih lok.	Čas do odprave kritičnih lok
Potrditev prejema prijave napake	ponedeljek – nedelja	00.00 - 24 00	30 minut po prejemu prijave	30 minut po prejemu prijave
Odprava napak	ponedeljek – petek	07.00 - 17.00	5 ur po prejemu prijave	4 ure po prejemu prijave
Odprava napak	ponedeljek – petek	17.01 –06 59 nasl. dne	do 12:00 nasl. dne	do 10.00 nasl. dne
Odprava napak	sobota – nedelja in državni prazniki	00 00 - 24 00	do 12.00 nasl. delovnega dne	do 10:00 nasl. delovnega dne

Podjetje B

Storitev	Nivo storitve
Razpoložljivost storitve	99,8% - vse storitve
Čas odprave napake (MTTR) (Slovenija)	Cilj za odpravo napake: od ponedeljka do petka med 08:00 in 20.00. 6ur sobota, nedelja in prazniki med 08 00 in 17 00. 6ur preostali čas. v primeru nastanka napake do 02:00 - odprava do 08 00, v primeru nastanka napake med 02:00 in 08.00 pa 6 ur

Podjetje C

Tabela 1.1: Aktivnosti in časi do rešitve aktivnosti

Aktivnost	Dan prijave napake	Ura prijave napake	Čas do odprave oddajene lok.	Čas do odprave MI24 in DRC
Potrditev prejema prijave napake	ponedeljek – nedelja	00.00 - 24 00	30 minut po prejemu prijave	30 minut po prejemu prijave
Odprava lažjih napak	ponedeljek – petek	07.00 - 17.00	5 ur po prejemu prijave	4 ure po prejemu prijave
Odprava lažjih napak	ponedeljek – petek	17 01 - 24.00	do 12 00 nasl. dne	do 10 00 nasl. dne
Odprava lažjih napak	ponedeljek – petek	00.01 - 06.59	do 12.00	do 10:00
Odprava lažjih napak	sobota – nedelja in državni prazniki	00.00 - 24 00	do 12 00 nasl. delovnega dne	do 10 00 nasl. delovnega dne
Odprava težjih napak	ponedeljek – četrtek	00.00 - 24 00	36 ur po prejemu prijave	24 ur po prejemu prijave
Odprava težjih napak	petek – nedelja in državni prazniki	00.00 - 24.00	48 ur po prejemu prijave	36 ur po prejemu prijave

Za **lažjo napako** se šteje: nedelovanje oziroma okvara na komunikacijski opremi ponudnika, sistemske nastavitve naprav ponudnika, nepravilno delovanje naprav ponudnika, ipd.

Za **težjo napako** se smatra fizična prekinitev katerega koli podatkovnega voda

V kolikor je potreben fizičen poseg na lokaciji naročnika in dostop do prostorov naročnika oziroma do notranjih vodnikov ni mogoč, se čas odprave napake sporazumno podaljša



Podjetje D

Razpoložljivost

- paket SLA 1:
 - zahtevana razpoložljivost posamezne IP VPN komunikacijske povezave znotraj enega koledarskega meseca: 99,95 % v času od 06.00 do 20.00 in 97 % v času od 20.00 do 06.00 in
 - najdaljša posamična nenapovedana prekinitvev posamezne IP VPN komunikacijske povezave v času od 20.00 do 06.00 znotraj enega koledarskega meseca: 240 minut,
- paket SLA 2:
 - zahtevana razpoložljivost posamezne IP VPN komunikacijske povezave znotraj enega koledarskega meseca: 99,00 % v času od 06.00 do 20.00 in 97 % v času od 20.00 do 06.00 in
 - najdaljša posamična nenapovedana prekinitvev posamezne IP VPN komunikacijske povezave v času od 20.00 do 06.00 znotraj enega koledarskega meseca: 240 minut

Pogodbene kazni - podtočka 9

Menimo, da predlagane pogodbene kazni niso ustrezne:

- so prenizke, zaradi česar ne bodo dosegle namena,

- nabor pogodbenih kazni ni popoln,

- dodatno pa jih v vsakodnevni poslovni praksi Telekom Slovenije veže na zahtevek operaterja, ki ga lahko enostransko zavrne (merila za zavrnitev določi kar Telekom Slovenije enostransko) in do uveljavitve pravice do pogodbene kazni sploh ne pride – takšno prakso mora naslovni organ nujno prepovedati z regulatorno odločbo.

Pogodbena kazen je vnaprej določena civilna sankcija za primer neizpolnitve, zamude ali nepravilne izpolnitve pogodbenih obveznosti. Sama pogodbena kazen sicer ne prepreči, da do kršitve ne bo prišlo, vendar pa zagotavlja bolj učinkovito varstvo v primeru kršitev in zato stranki odvrča od neizpolnjevanja obveznosti.

Pogodbena kazen je institut, ki dodatno zavaruje izpolnitev pravic in obveznosti, ki sta jih stranki določili s pogodbo. Je civilna sankcija, ki nastopi ne glede na obstoj škode. Za pogodbeno kazen je namreč dovolj že sama kršitev. Namen pogodbene kazni namreč ni le odškodninski, ampak v manjši meri tudi kaznovalen zaradi ravnanja v nasprotju z načelom pacta sunt servanda.

Ob neizpolnitvi obveznosti pogodbe ima oškodovana stranka na voljo izbiro: lahko zahteva izpolnitev pogodbe ali pogodbeno kazen, pri najhujših kršitvah pa tudi odstop od pogodbe. Odstop od pogodbe ne proude v poštev, torej so pogodbene kazni edina oblika varstva pred malomarnimi izpolnitvami.

Pogodbene kazni morajo biti brez izjeme določene za vse zamude, neizpolnitve ali slabe izpolnitve dejanj, ki jih je operaterju dolžan zagotoviti operater s pomembno tržno močjo. Višine naj se razlikujejo glede na nivo SLA, ki naj jih opredeli naslovni organ oz. zgotovi ustrezne opisne parametre, z možnostjo korekcij s strani naslovnega organa ali celo možnosti, da prepove uveljavitev nezadostnih SLA.

Vsekakor je naložitev pogodbenih kazni nujna v prihodnje in eden od pogojev, da se zgotovi



izvajanje naloženih obveznosti, treba pa je zagotoviti ustrezno višjo raven.

A1 Slovenija predlaga, da se določijo naslednje pogodbene kazni:

- Zamuda pri poizvedbi: Za prvi dan zamude 50% mesečne naročnine, za vsak nadaljnji dan znaša pogodbena kazen 150% mesečne naročnine, a ne več kot 20 kratnik mesečnih naročnin
- Napačen odgovor pri poizvedbi: 20 mesečnih naročnin glede na izbrani veleprodajni produkt.

A1 Slovenija predlaga, da se povišajo naslednje pogodbene kazni – v predmetni analizi predlagane pogodbene kazni ne dosegajo njihovega namena:

- Zamuda pri izvedbi naročila: Za prvi dan zamude 70% mesečne naročnine, za vsak nadaljnji dan znaša pogodbena kazen 150% mesečne naročnine, a ne več kot 25 kratnik mesečnih naročnin
- Zamuda pri odpravi napak: za prvi 2 uri zamude 20% mesečne zakupnine, za vsako nadaljnjo uro 100% mesečne zakupnine, a ne več kot 25 kratnik mesečnih zakupnin

Pri tem ugotavljamo, da Telekom Slovenije, ko sklepa z alternativnimi operaterji pogodbe o zakupu dostopa do njegovega omrežja, ki ga Telekom Slovenije ne smatra za reguliranega, nima nobenih zadržkov določiti visokih pogodbenih kazni, če do kršitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti pride iz razloga na strani operaterja.

Dodatno bi predlagali naslovnemu organu, da preuči pogodbene kazni, ki jih zahtevajo poslovne stranke od operaterjev – menimo, da bi morale veleprodajne pogodbene kazni odražati maloprodajne pogodbene kazni – naslovni organ lahko pregleda zahteve iz javnih naročil.

A1 Slovenija pa v razmislek predlaga tudi, da naslovni organ naloži Telekomu Slovenije še obvezo, da v primeru da po zavrtni poizvedbi kasneje poizvedbo opravi še drug operater, ter tokrat Telekom Slovenije javi pozitiven odgovor, je dolžan s tem seznaniti operaterja, ki mu je poizvedbo zavrnil, ta operater pa ima prednost pri naročilu, če je zanj še zainteresiran.

A1 Slovenija pa predlaga tudi, da naslovni organ prepove prakso Telekoma Slovenije, da je zahtevek operaterja za pogodbeno kazen mogoče zavrtni – če je določena pogodbena kazen za posamične primere ter pride do situacije, ko lahko operater zahteva plačilo pogodbene kazni, jo je Telekom Slovenije dolžan plačati brez ugovora.

A1 Slovenija d. d.

