

# **Javni poziv - Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama**

## **1. Razlog provođenja javne rasprave**

Sukladno članku 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) dužna je promicati interese korisnika usluga na različite načine, između ostalog i putem osiguravanja pristupa univerzalnim uslugama za sve korisnike usluga u skladu s odredbama ZEK-a.

Prema odredbama članka 36. ZEK-a, HAKOM najmanje jedanput u dvije godine utvrđuje pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. ZEK-a na prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge, te utvrđuje koji su operatori zainteresirani za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja Republike Hrvatske. Na taj način ni jedan operator nije unaprijed izuzet od mogućnosti proglašavanja operatorom univerzalnih usluga, što znači da se u obzir mogu uzeti i operatori pokretnih komunikacijskih mreža. Isto tako, navedenom odredbom omogućeno je da u pružanju univerzalnih usluga može sudjelovati i više operatora i to na različitim zemljopisnim područjima ili za različite dijelove univerzalnih usluga.

Ako HAKOM utvrdi da se pojedina usluga u okviru univerzalnih usluga pruža na propisan i prikladan način, ne mora odrediti operatora za pružanje tog dijela univerzalnih usluga, odnosno može donijeti odluku o ukidanju obveze pružanja tog dijela univerzalnih usluga operatoru univerzalnih usluga, kojemu je takva obveza bila prethodno određena, ali mora osigurati najmanje jednog operatora univerzalnih usluga za pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji.

U protivnom, ako HAKOM utvrdi da se pojedina univerzalna usluga ne pruža na propisan i prikladan način, može odlukom odrediti jednog ili više operatora za pružanje tog dijela univerzalnih usluga ili raspisati javni natječaj za pružanje univerzalnih usluga, pri čemu mora voditi računa o poštivanju tržišnog natjecanja, uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije, te ne može unaprijed isključiti ni jednog operatora iz mogućnosti određivanja obveze pružanja univerzalnih usluga. U slučaju provedbe javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga i postojanja interesa za pružanje navedenih usluga od strane više operatora, operator univerzalnih usluga će se odrediti na temelju najpovoljnije ponude operatora. Ako se ni jedan operator ne javi na javni natječaj za pružanje univerzalnih usluga, HAKOM može odlukom odrediti jednog ili više operatora za pružanje tog dijela univerzalnih usluga, pri čemu osobito mora voditi računa o postojanju značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu. U odluci o određivanju operatora univerzalnih usluga HAKOM osobito utvrđuje uvjete pružanja te detaljniji opis i mjerila kakvoće univerzalnih usluga.

## **2. Opseg univerzalnih usluga**

Obveza pružanja univerzalnih elektroničkih komunikacijskih usluga uvedena je u EU tijekom liberalizacije sektora telekomunikacija 90-ih godina kako bi iste mogli imati svi građani, bez obzira na prihode ili na zemljopisnu izoliranost, po prihvatljivoj cijeni i to u slučaju kada samo tržište ne omogućava navedene usluge po komercijalnim uvjetima. Cilj je bio spriječiti stvaranje socijalnih razlika u društvu osiguravanjem univerzalnih usluga po prihvatljivim cijenama građanima u ruralnim (zemljopisno izoliranim) mjestima kao i osigurati takav pristup, pod jednakim uvjetima, osobito starijim osobama, invalidima te ljudima s posebnim socijalnim

potrebama (domaćinstvima sa smanjenim prihodima). Jedan uvjet (koji je potreban, ali nije dovoljan) da bi određena usluga bila "temeljna (univerzalna) komunikacijska usluga" jest da se mora smatrati kao esencijalna za društvo, tj. većina ljudi i kućanstava bi je trebali koristiti. Dosadašnja europska pravila o univerzalnim uslugama, koja proizlaze iz Direktive o univerzalnoj usluzi Europskog parlamenta i Vijeća iz 2002. godine te dopunom iz 2009. godine, jamče da svi Europljani imaju pristup javnoj telefonskoj mreži te mogu koristiti telefonske usluge za lokalne, nacionalne i međunarodne pozive, slanje telefaksa ili „funkcionalni“ pristup internetu s fiksne lokacije, uz istovremeno osiguranje odgovarajućeg broja telefonskih govornica na javnim mjestima. Navedenom direktivom jamči se pristup uslugama davanja obavijesti i popisu pretplatnika javne govorne usluge te određeni besplatni pozivi.

Osiguravanje univerzalne usluge (drugim riječima, pružanje definiranog minimalnog seta usluga svim krajnjim korisnicima po prihvatljivoj cijeni) može uključivati pružanje određenih usluga nekim krajnjim korisnicima po cijenama koje odstupaju od onih koje su posljedica uobičajenih uvjeta na tržištu. Međutim, kompenzacije operatorima koje su određene za pružanje tih usluga u takvim okolnostima, ne moraju imati za posljedicu bilo kakvo narušavanje tržišnog natjecanja, pod uvjetom da se odabranim operatorima nadoknadi specifičan neto trošak, te pod uvjetom da se opterećenje neto troška nadoknadi na način koji je neutralan u smislu tržišnog natjecanja.

Temeljni zahtjev univerzalne usluge je pružiti korisnicima, na njihov zahtjev, pristup nepokretnoj javnoj telefonskoj mreži po prihvatljivoj cijeni. Ovaj je zahtjev ograničen na jedan uskopojasni mrežni priključak, odnosno na primarnu adresu/boravište krajnjeg korisnika. Ne bi trebalo biti ograničenja u smislu tehničkih načina putem kojih se osigurava priključak, neovisno o tomu je li riječ o žičnim ili bežičnim tehnologijama, niti bi trebalo biti ograničenja za operatore u smislu pružanja svih obveza iz univerzalne usluge, odnosno njihova dijela. Priključci na nepokretnu javnu telefonsku mrežu trebaju biti u mogućnosti podržavati komunikaciju govora i podataka pri brzinama koje su dovoljne za pristup online uslugama kao što su one koje pruža javni internet. Brzina pristupa internetu koja je na raspolaganju nekom korisniku, može ovisiti o nizu čimbenika, uključujući operatora/e priključka na internet kao i o namjeni za koju se priključak koristi. Fleksibilnost se zahtijeva s jedne strane kako bi se omogućilo državama članicama poduzimanje mjera, tamo gdje je to potrebno, kojima će se osigurati da su priključci sposobni podržati takvu brzinu prijenosa podataka, a s druge strane, kako bi se dozvolilo državama članicama da, gdje je to potrebno, dozvole i manje brzine prijenosa podataka kako bi se, na primjer, iskoristile mogućnosti bežičnih tehnologija (uključujući i pokretne bežične mreže) s ciljem pružanja univerzalnih usluga većem dijelu stanovništva.

Podaci iz telefonskog imenika i služba davanja obavijesti o brojevima pretplatnika predstavljaju neophodan alat za pristup javno dostupnim telefonskim uslugama, te čine dio obveza iz univerzalnih usluga. Korisnici i potrošači žele sveobuhvatne telefonske imenike kao i službu davanja obavijesti o brojevima pretplatnika koji pokrivaju sve upisane telefonske pretplatnike i njihove brojeve (uključujući brojeve i nepokretne i pokretne mreže), te žele da im se ti podaci predoče na način koji nikoga ne stavlja u povlašten položaj.

Građanima je važno postojanje adekvatne mogućnosti uporabe javnih telefonskih govornica, a korisnicima je važno pružiti mogućnost besplatnog pozivanja telefonskih brojeva za hitne slučajeve, te posebice jedinstvenog europskog broja za hitne slučajeve (112), s bilo kojeg telefonskog uređaja, uključujući javne govornice, bez ikakve naplate.

Države članice moraju poduzeti odgovarajuće mjere kojima će zajamčiti pristup i prihvatljivost svih javno dostupnih telefonskih usluga u nepokretnoj mreži invalidima i korisnicima s posebnim socijalnim potrebama. Posebne mjere za invalide mogu uključivati, tamo gdje je to prikladno, osiguravanje dostupnosti javnih telefona, javnih tekstualnih telefona ili ekvivalentne mjere namijenjene gluhim i nijemim osobama, pružanje usluga slijepim i djelomično slijepim osobama, poput službe informacija ili neke ekvivalentne besplatne mjere te izdavanje računa s izlistanjem, u alternativnom formatu, slijepim i djelomično slijepim osobama, na njihov zahtjev. Isto tako potrebno je poduzeti i određene mjere kako bi se korisnicima invalidima i korisnicima s posebnim potrebama omogućio pristup hitnim službama (112) te kako bi im se pružila slična mogućnost izbora između različitih operatora ili davatelja usluga koju imaju ostali potrošači.

Važnost pristupa nepokretnoj javnoj telefonskoj mreži i njezine uporabe je takva da bi trebala biti na raspolaganju svakome tko podnese opravdan zahtjev za njom. Važno je ispunjavati obveze iz univerzalne usluge na najučinkovitiji mogući način, tako da korisnici općenito plaćaju cijene koje odgovaraju učinkovitosti pružene usluge. Također je važno da operatori univerzalnih usluga održe cjelovitost mreže, kao i kontinuitet i kakvoću usluge. Jačanje tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora ostavljaju više mogućnosti i drugim operatorima za pružanje svih obveza univerzalnih usluga ili dijela njih, ne samo onima sa znatnijom tržišnom snagom. Stoga, obveze univerzalne usluge mogu se u nekim slučajevima dodijeliti operatorima koji su prikazali najekonomičniji način osiguravanja pristupa i usluga, uključujući postupke odabira na osnovi konkurentnosti ili poredbenosti.

Svake tri godine Europska komisija pregledava niz temeljnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

### **3. Opseg univerzalnih usluga sukladno ZEK-u**

Sukladno ZEK-u univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja.

Univerzalne usluge obuhvaćaju jednu ili više sljedećih usluga:

1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje krajnjim korisnicima usluga slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
2. pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrio HAKOM, a koji može biti tiskani i/ili elektronički, te se mora redovito obnavljati,
3. pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika,
4. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne

pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,

5. posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,
6. posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Cijena pojedine univerzalne usluge mora biti pristupačna i istovjetna na cijelom području na kojem određeni operator pruža tu univerzalnu uslugu. HAKOM nadzire maloprodajno tržište usluga, odnosno prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga u odnosu na potrošačke cijene i prihode te izdaje prethodno odobrenje operatorima univerzalnih usluga za maloprodajne cijene tih usluga, u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva operatora.

HAKOM može obvezati operatore univerzalnih usluga da osiguraju sustave plaćanja unaprijed za pristup javnoj telefonskoj mreži i uporabu javno dostupnih telefonskih usluga te da potrošačima omoguće obročno plaćanje priključka na javnu telefonsku mrežu. Osim navedenog, operatori univerzalnih usluga obvezni su objavljivati na prikladan i javno dostupan način najnovije i odgovarajuće obavijesti i podatke o uvjetima pružanja univerzalnih usluga te ih redovito dostavljati HAKOM-u. Način i uvjeti pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka pobježe su propisani *Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama* (NN, 146/12.). Naime, sukladno Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, operatori univerzalnih usluga, između ostalog, moraju osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama). HAKOM može odlukom odrediti posebne cjenovne sustave uvažavajući pristupačnost za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga na način da prati razvoj i razine pripadajućih cijena u odnosu na potrošačke cijene i prihode. Pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje se putem javnih komunikacijskih mreža ili putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže, putem nepokretnog bežičnog pristupa ili na koji drugi način. Operatori univerzalnih usluga mogu pružati univerzalne usluge i uz odgovarajuća odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka, utvrđenih odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, ovisno o ograničenjima primijenjene zamjenske tehnologije pristupa. Nadalje, operatori univerzalnih usluga obvezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuju pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja, po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva i to unutar šest mjeseci od dana stupanja na snagu Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom. Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podatka od najmanje 144 kbit/s (od 6. ožujka 2013.) odnosno 1 Mbit/s (1. siječnja 2015.).

*Pravilnikom o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima* (NN, 137/12.) određeni su način i uvjeti izrade i objave najmanje jednog sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika u tiskanom i elektroničkom obliku, te način i uvjeti uspostave najmanje jedne

službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj iz članka 35. stavka 2. točke 2. ZEK-a. Sukladno Pravilniku o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima, odabrani davatelj sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, obavezan je obuhvatiti podatke o pretplatniku kojima je omogućen pristup od svih operatora javno dostupnih telefonskih usluga u jedan sveobuhvatni telefonski imenik. Podaci o bilo kojem pretplatniku bit će dostupni jednako, bez obzira na to koji operator pruža svoje usluge. Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku. Tiskani sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora se obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine, dok se elektronički imenik pretplatnika mora kontinuirano obnavljati. Također, podaci o pretplatniku iz sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika moraju biti na raspolaganju svim ovlaštenim davateljima imeničkih sadržaja u svrhu objave imeničkih sadržaja. Isto tako, Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima definirano je da odabrani davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, mora osigurati korisnicima mogućnost dobivanja željenih podataka o traženom broju koji je povezan s identificiranim pretplatnikom, brzom i djelotvornom pretragom sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, u bilo kojem trenutku:

1. pozivanjem prepoznatljivog kratkog koda, određenog Planom numeriranja koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj,
2. slanjem kratke tekstualne poruke na prepoznatljivi kratki kod, određen Planom numeriranja, koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj, a koja nudi mogućnost tekstualnih poruka,
3. pristupom internetskoj stranici, bez naplate troškova.

#### **4. Pokazatelji kakvoće univerzalnih usluga**

Sukladno Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, operatori univerzalnih usluga odgovorni su za osiguravanje kakvoće univerzalnih usluga koje obavljaju, time da su pokazatelji kakvoće univerzalnih usluga i njihove vrijednosti propisani navedenim Pravilnikom.

Pokazatelji kakvoće univerzalnih usluga su:

- *Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji:* vrijeme, mjereno u danima, koje protekne od dana zaprimanja zahtjeva za uspostavu određene javne komunikacijske usluge, u pisanom ili elektroničkom obliku, do dana priključenja pretplatničke terminalne opreme na komunikacijsku mrežu, odnosno do trenutka ostvarenja usluge,
- *Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku):* postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pretplatničkom pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na prosječan broj pretplatničkih pristupnih vodova u mreži unutar istog razdoblja,
- *Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu:* vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovne uspostave redovite komunikacijske usluge,
- *Učestalost neostvarenih poziva:* omjer neostvarenih poziva i ukupnog broja svih poziva u određenom vremenskom razdoblju,
- *Vrijeme uspostave poziva:* vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna komunikacijska mreža zaprimila sve

podatke potrebne za uspostavu veze, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,

- *Odzivno vrijeme službe za korisnike:* vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,
- *Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija):* vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,
- *Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu:* postotni odnos između broja javnih telefonskih govornica puštenih u rad i ukupnog broja svih postavljenih javnih telefonskih govornica,
- *Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge:* omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdanih računa za obavljene univerzalne usluge.

## **5. Univerzalne usluge u Republici Hrvatskoj**

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 36. stavaka 4. ZEK-a, u predmetu određivanja operatora univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 27. listopada 2010. godine donijelo je Odluku kojom se trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Savska cesta 32, Zagreb (HT), određuje operatorom univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od pet (5) godina.

HT se temeljem navedene odluke obvezuje obavljati sljedeće univerzalne usluge:

- pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji što omogućuje krajnjim korisnicima usluga slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
- pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnika javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,
- posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,

- posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

HT se obvezuje osigurati dostupnost univerzalnih usluga korisnicima, uz osiguranje kakvoće univerzalnih usluga prema odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, te pristup univerzalnim uslugama svim fizičkim i pravnim osobama na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 36. stavka 3. točke 2. ZEK-a, u postupku javnog natječaja za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, na sjednici održanoj 1. listopada 2010. godine donijelo je Odluku kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o., Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 3 (Imenik d.o.o.) određuje operatorom za pružanje univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od pet (5) godina.

Imenik d.o.o. se na temelju Odluke obvezuje obavljati sljedeće univerzalne usluge:

- pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrila Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama,
- posebne mjere za osobe s invaliditetom pristupu imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga.

## **6. Pitanja**

### Krajnji korisnici

- Jeste li korisnik jedne ili više univerzalnih usluga iz točke 3.?
- Jeste li zadovoljni načinom pružanja univerzalnih usluga koje koristite, odnosno jesu li iste pružene na prikladan način? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Jeste li zadovoljni vremenom uspostave javno dostupne telefonske usluge na nepokretnoj lokaciji, a koja vam omogućava usluge navedene u točki 3.1.? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Jeste li zadovoljni odzivnim vremenom prilikom pozivanja službe za korisnike operatora? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Jeste li zadovoljni odzivnim vremenom odgovora službe davanja obavijesti (informacija)? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Koristite li javne telefonske govornice?
- Smatrate li da broj javnih telefonskih govornica zadovoljava potrebe korištenja istih? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Jeste li upoznati s postojanjem paketa usluga za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- Smatrate li da su cijene paketa usluga iz prethodnog pitanja pristupačne navedenim skupinama korisnika?
- Jeste li upoznati s postojanjem pogodnosti za osobe s invaliditetom prilikom ugovaranja ili korištenja javne telefonske usluge?

- k. Jeste li zadovoljni s pogodnostima kod korištenja javne telefonske usluge od strane osobe s invaliditetom? (odgovor je potrebno obrazložiti)
- l. Ukoliko imate dodatnih primjedbi, komentara ili prijedloga, opišite ih. (odgovor je potrebno obrazložiti)

### Operatori

- m. Jeste li zainteresirani za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga:
  1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje krajnjim korisnicima usluga slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
  2. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,
  3. pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrio HAKOM, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati,
  4. pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika.
- n. Jeste li zainteresirani za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga, a kojom bi pokrivali cijeli teritorij RH ili samo pojedine dijelove teritorija RH?