

KLASA:UP/I-344-01/11-06/03
URBROJ: 376-04/KŠS-11-3 (DM)
Zagreb, 08. lipnja 2011.g.

Na temelju članka 42. stavka 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ br. 73/08, dalje u tekst: ZEK), u postupku pokrenutom po službenoj dužnosti radi izmjene *Općih uvjeta T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži* radi usklađenja s regulatornom obvezom iz članka 61. ZEK-a propisanom odlukom Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (klasa:UP/I-344-01/10-01/456, urbroj: 376-11-10-25) i pripadajućim dokumentom „*Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike*“, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 08. lipnja 2011.g. donosi

ODLUKU

1. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32 da u roku od 8 dana od dana primitka ove odluke dopuni dokument *Opći uvjeti T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži* na sljedeći način:
 - 1.1. U članku 13. stavak 6. dodaje se sljedeća odredba: „Postojećim pretplatnicima usluge predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, danom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije između T-Com-a i predodabranog operatora automatski se raskida postojeći ugovor o pristupu (pretplatnički ugovor) sklopljen između T-Com-a i pretplatnika i od navedenog dana pretplatnici nemaju obvezu plaćanja mjesečne naknade za pristup T-Com-u. Pretplatnik može zahtijevati da mjesečnu naknadu za pristup, umjesto predodabranom operatoru plaća T-Com-u, u kojem slučaju će njegov pisani zahtjev za nastavak plaćanja usluge pristupa T-Com-u, predodabrani operator proslijediti T-Com-u u roku 24 sata od njegova primitka. Tada će pretplatnik imati obvezu i dalje plaćati T-Com-u standardnu mjesečnu naknadu za pristup. Pretplatnici koji koriste uslugu predodabira operatora, neovisno o tome kome plaćaju mjesečnu naknadu za pristup, zadržavaju postojeći telefonski broj. Pretplatnici koji budu zahtijevali nastavak plaćanja mjesečne naknade za pristup T-Com-u reguliraju s T-Com-om sva prava i obveze koji proizlaze iz korištenja telefonskog broja.“
 - 1.2. U članku 13. dodaje se stavak 7. koji glasi: „Iznimno od odredbe stavka 6., ugovori između HT-a i pretplatnika koji imaju ili zahtijevaju uslugu predodabira operatora s profilom „svi pozivi“, sklopljeni na određeno razdoblje obaveznog trajanja ugovora iz članka 19. stavka 2. *Općih uvjeta T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži*, ne raskidaju se automatski. Na zahtjev pretplatnika, HT će mu bez odgode dati informaciju o ukupnom iznosu naknade u slučaju prijevremenog raskida ugovora kao i omogućiti podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.“
2. Nalaže se trgovačkom društvu iz točke 1. ove odluke da dopunjene „*Opće uvjete T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži*“ dostavi HAKOM-u na uvid 8 dana prije njihove objave, čija objava i primjena mora biti najkasnije 01. srpnja 2011.g.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je obvezu pružanja *usluge najma korisničke linije* propisala dokumentom *Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike*, koji je sastavni dio odluke Vijeća HAKOM-a klase: UP/I-344-01/10-01/456, urbroja: 376-11-10-25 od 06. travnja 2011.g. (dalje u tekstu: Odluka o analizi tržišta pristupa) te je ista određena društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32 (dalje u tekstu: HT) u okviru regulatorne obveze *pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže* iz članka 61. ZEK-a. Smisao uvođenja *usluge najma korisničke linije* je nadogradnja postojeće usluge predodabira operatora (CPS usluga) s profilom "svi pozivi" kako bi krajnji korisnici navedene usluge bili izjednačeni u svojim pravima s korisnicima HT-a pri korištenju javno dostupne telefonske usluge na način da dobiju jedan račun za uslugu pristupa i za ostvareni telefonski promet.

Radi usklađivanja općih uvjeta poslovanja HT-a s regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz članka 61. ZEK-a, koja je HT-u određena gore navedenom odlukom, HAKOM je sukladno članku 42. stavku 6. ZEK-a, po službenoj dužnosti, pokrenuo postupak izmjene „Općih uvjeta T-Coma za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži“ (dalje u tekstu: Opći uvjeti HT-a). Svrha izmjene Općih uvjeta HT-a je omogućiti postojećim pretplatnicima HT-a koji su ranije sklopili ugovor o predodabiru operatora s drugim operatorom, jednostavan raskid ugovora za pristup s HT-om (postojećeg pretplatničkog odnosa), sve u cilju dobivanja jednog računa kao povoljnije opcije za korisnika usluge predodabira operatora, a kako je određeno Odlukom o analizi tržišta pristupa kojom je propisano (cit.): „Korisnicima usluge predodabira operatora omogućit će se zadržavanje postojećeg telefonskog broja iako će isti raskinuti ugovor s HT-om kao pristupnim operatorom. S obzirom da ugovaranjem usluge najma korisničke linije operator korisnik postaje odgovoran za sve odnose s krajnjim korisnikom, HAKOM smatra kako nema potrebe za zadržavanjem pretplatničkog ugovora s HT-om te će se prilikom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije s operatorom korisnikom HT-ov ugovor s krajnjim korisnikom smatrati raskinutim.“

Ukoliko bi se raskidanje ugovora o pristupu s HT-om u odnosu na postojeće korisnike usluge predodabira operatora (CPS korisnike) uvjetovalo dodatnim radnjama, navedeno bi s obzirom na navike korisnika, predstavljalo faktičnu prepreku učinkovitoj provedbi regulatorne obveze propisane člankom 61. ZEK-a i nije u skladu s načinom na koji je ova regulatorna obveza određena HT-u. Naime, zbog vremenske nepodudarnosti veleprodajne usluge najma korisničke linije i usluge CPS-a postoji veliki broj korisnika za koje bi postavljanje dodatnih uvjeta koje iziskuje iznimno mnogo vremena i uzrokuje nezanemarive dodatne troškove, dovelo u pitanje ispunjavanje navedene regulatorne obveze. Upravo je zbog toga HAKOM u Odluci o analizi tržišta pristupa propisao kako će se uz uslugu najma korisničke linije CPS korisnicima s profilom "svi pozivi" omogućiti zadržavanje postojećeg telefonskog broja dok će postojeći ugovor za pristup s HT-om biti raskinut. Iz tog razloga, bilo je potrebno uskladiti Opće uvjete HT-a u dijelu kojim se propisuju načini raskida ugovora sa HT-om kao i posljedice istog.

HAKOM je dopisom od 24. svibnja 2011.g. obavijestio HT o pokretanju postupka usklađivanja Općih uvjeta HT-a uz navođenje potrebnih izmjena i dopuna te je od istog zatražio očitovanje na iznesene činjenice.

HT se dopisom od 01. lipnja 2011.g. u bitnome očitovao kako nisu ispunjeni zakonski uvjeti za izmjenu Općih uvjeta HT-a propisani člankom 42. stavak 6.ZEK-a s obzirom da je navedenim člankom propisano da HAKOM može izmijeniti opće uvjete ukoliko su isti u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača. Nadalje, HT navodi kako je prijedlog izmjene Općih uvjeta HT-a protivan Odluci o analizi tržišta pristupa s obzirom da je u istoj navedeno kako će tek u slučaju prihvaćanja ponuđene mogućnosti izdavanja jednog računa od strane CPS korisnika doći do raskida pretplatničkog ugovora s HT-om. Također, HT se poziva i na činjenicu da je predmetni prijedlog izmjena u suprotnosti i sa odredbama važećeg Zakona o obveznim odnosima smatrajući da, bez obzira tumači li se prvotni korisnikov zahtjev za korištenje javno dostupne telefonske usluge putem predodabranog CPS operatora ponudom ili prihvatom ponude, odgovor predodabranog CPS operatora na takav zahtjev CPS korisnika može se smatrati novom ponudom ili zakašnjelim prihvatom ponude (koji opet predstavlja novu ponudu) za koju je potreban novi prihvati od strane pretplatnika, a koji prihvati se ne može dati šutnjom sukladno članku 265. stavku 1.i 2. ZOO-a. U konačnici HT također navodi kako je spomenuti prijedlog u suprotnosti sa propisanim procedurama za prijenos broja iz članka 76. ZEK-a i prijenosa prava na uporabu broja iz članka 74. ZEK-a.

U odnosu na iznesene navode HT-a utvrđeno je kako slijedi.

Izmjena Općih uvjeta HT-a provodi se temeljem članka 42. stavka 6. ZEK-a kojim je propisano da HAKOM može prije ili nakon objave općih uvjeta poslovanja odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe tih općih uvjeta ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.

Članak 54. ZEK-a daje ovlast HAKOM-u provoditi analizu tržišta na mjerodavnim tržištima i odrediti operatore sa značajnom tržišnom snagom kojima se potom određuju regulatorne obveze iz članaka 58. do 65. ZEK-a. Usluga najma korisničke linije, kako je već prethodno navedeno, propisana je Odlukom o analizi tržišta pristupa u okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz članka 61. ZEK-a. Stoga HAKOM smatra legitimnim i neophodnim uskladiti Opće uvjete HT-a s regulatornom obvezom iz članka 61. ZEK-a određenom HT-u Odlukom o analizi tržišta pristupa.

HT u svom očitovanju navodi da CPS korisnik i predodabrani CPS operator nisu u stalnoj poslovnoj vezi u pogledu usluge pristupa mreži već da je upravo HT u stalnoj poslovnoj vezi s krajnjim korisnikom u pogledu te usluge te da članak 265. stavak 3. ZOO-a kojim je propisano (cit.): „*Ali kad ponuđenik stoji u stalnoj poslovnoj vezi s ponuditeljem glede određene robe, smatra se da je prihvatio ponudu koja se odnosi na takvu robu ako je nije odmah ili u ostavljenom roku odbio.*“ u konkretnom slučaju nije primjenjiv.

HAKOM smatra da je navedeni argument HT-a pogrešan prije svega iz razloga što predmet ovog postupka nije način sklapanja ugovora o pristupu između CPS korisnika i CPS operatora, već način raskida postojećeg ugovornog odnosa za pristup između HT-a i CPS korisnika.

Nadalje, usluga najma korisničke linije Odlukom o analizi tržišta pristupa definirana je kao nadogradnja CPS usluge, a pravno gledano riječ je o povezanim uslugama jer je usluga pristupa preduvjet za pružanje javno dostupne telefonske usluge, a time i usluge predodabira operatora (CPS). Stoga je u dokumentu analize tržišta pristupa navedeno (cit.): „*Budući da je usluga pristupa*

javnoj komunikacijskoj mreži preduvjet za korištenje usluge predodabira operatora, HAKOM smatra da bi ponuda obiju usluga uz ispostavljanje jednog računa od strane ostalih operatora bila daleko atraktivnija za krajnje korisnike te bi ujedno značila i veći izbor za krajnje korisnike“ (str. 59.).

Naime, usluga pristupa povijesnog operatora (HT-a) datira vremenski ranije, a usluga predodabira operatora (CPS), vremenski kasnije. CPS usluga i usluga pristupa neovisno o tome što se radi o dvije pravno i stvarno različite usluge, iz perspektive korisnika čine funkcionalno jedinstvo. Pri tome, uzimajući u obzir već postojeći pravni odnos korisnika i predodabranog operatora za pružanje telefonske usluge te okolnost da je usluga telefonskog prometa glavni predmet potražnje korisnika dok je usluga pristupa sredstvo ostvarenja iste, osnovano je ove dvije usluge promatrati komercijalno kao dvije povezane usluge, gdje je jedna pertinencija druge. Drugim riječima, uslugu pristupa je, prema mišljenju HAKOM-a, potrebno promatrati kao uslugu koja je određena da služi ekonomskoj svrsi glavne stvari te je logično i pravno opravdano da dijeli pravnu sudbinu glavne stvari, a ako korisnik ne želi da njegov ugovorni odnos za pružanje javno dostupne telefonske usluge obuhvaća i pretplatu (pripadak) mora to izričito ugovoriti.

Pri tome treba imati na umu kako uslijed povijesnih regulatornih razloga ove dvije usluge korisnik ranije nije mogao pribaviti od operatora konkurenata, premda iste sačinjavaju iz njegove perspektive funkcionalno jedinstvo, što je u bitnome predstavljalo pravnu prepreku razvoju tržišnog natjecanja koja je otklonjena regulatornim obvezama propisanim HT-u Odlukom o analizi tržišta pristupa.

HAKOM smatra da postojeći ugovorni odnos za pristup između HT-a i CPS korisnika treba tumačiti na način da se uzme u obzir prava volja CPS korisnika. Naime, kako nije bilo mogućnosti da CPS korisnik uzme javno dostupnu telefonsku uslugu u potpunosti od CPS operatora (što bi bilo logično i opravdano), može se zaključiti da se niti odnos između jedino mogućeg pristupnog operatora (HT-a) i CPS korisnika do sada nije nužno temeljio na stvarnoj volji navedenog korisnika da taj odnos zadrži, već je isti bio rezultat spomenutih regulatornih prepreka.

Stoga HAKOM smatra da i raskid ugovora CPS korisnika s HT-om treba omogućiti na najjednostavniji mogući način, a kako je to propisano Odlukom o analizi tržišta pristupa, trenutkom sklapanja ugovora o najmu korisničke linije kojeg će za određenog korisnika sklopiti HT i CPS operator, imajući na umu da je dobivanje jednog računa za oba segmenta javno dostupne telefonske usluge i to od jednog operatora, povoljnija opcija korištenja usluge predodabira operatora i stvarno izjednačavanje prava korisnika HT-a i korisnika usluga predodabira operatora pri korištenju javno dostupnih telefonskih usluga. Naime, korisnik više ne plaća dva računa, nema dva dospijeca plaćanja, dva puta naknade za platni promet prilikom plaćanja računa, dvije različite službe za korisnike, različite postupke prigovora itd., u kojem slučaju operator može iste primijeniti bez odgode, sukladno članku 42. stavku 7. ZEK-a. Da je CPS korisnik do sada bio u neravnopravnom odnosu s korisnikom HT-a, vidljivo je i iz činjenice što je CPS korisnik do sada plaćao pretplatu HT-u 60,00 kuna dok je HT-ov korisnik istu ovu pretplatu plaćao u konačnici 50,00 kuna (60,00 kuna umanjeno za 10,00 kuna telefonskog prometa).

Obzirom da se usluga najma korisničke linije, sukladno Odluci o analizi tržišta pristupa ugovara između dva operatora, CPS korisnik više nema potrebu biti u ugovornom odnosu s operatorom koji je vlasnik korisničke linije, jer to za njega temeljem glave 7. Analize čini operator korisnik, a ugovor koji ima sklopljen sa CPS operatorom vezano uz pružanje javno dostupne telefonske usluge

ostaje na snazi. Navedeno je trebalo imati na umu prilikom izmjene i dopune Općih uvjeta HT-a u dijelu načina i uvjeta raskida ugovora za pristup s HT-om od strane CPS korisnika.

Iako način izražavanje volje CPS korisnika za primanje računa za pristup od strane CPS operatora nije predmet ovog postupka, već eventualno postupka izmjene općih uvjeta poslovanja CPS operatora, HAKOM smatra da je i u ovom predmetu potrebno osvrnuti se na navedeno.

Na str. 60. Analize navedeno je da bi operator korisnik svojim postojećim korisnicima usluge predodabira operatora trebao poslati na kućnu adresu obavijest o mogućnosti ispostavljanja jednog računa za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge te obavijest da će u slučaju prihvaćanja navedene mogućnosti doći do raskida pretplatničkog ugovora s HT-om. Dakle sklapanju ugovora o najmu pretplatničke linije između HT-a i CPS operatora i prestanku pretplatničkog odnosa korisnika i HT-a, prethodi prihvaćanje od strane korisnika mogućnosti da mu CPS operator dostavlja račun na kojem će biti iskazan i trošak najma pretplatničke linije.

Prihvaćanje od strane korisnika ostvaruje se pri tome u skladu sa 249. i 262. Zakona o obveznim odnosima.

Također, ukoliko HT osporava zakonitost ovog rješenja, trebao bi prethodno dokazati nezakonitost gore navedene regulatorne obveze koja mu je određena Odlukom o analizi tržišta pristupa.

U skladu sa svime navedenim, bilo je potrebno u ovoj odluci odrediti da se svim postojećim korisnicima usluge predodabira operatora u trenutku sklapanja ugovora o najmu korisničke linije između HT-a i CPS operatora, omogućava automatsko raskidanje ugovora s HT-om, bez traženja dodatnog izričitog zahtjeva za raskid, kako je i određeno točkom 1.1. ove odluke. Pretplatnik može zahtijevati da mjesečnu naknadu za pristup, umjesto predodabranom operatoru plaća T-Com-u, u kojem slučaju će njegov pisani zahtjev za nastavak plaćanja usluge pristupa T-Com-u, predodabrani operator proslijediti T-Com-u u roku od 24 sata od njegova primitka. U tom slučaju pretplatnik i dalje ima obvezu plaćati T-Com-u standardnu mjesečnu naknadu za pristup. Pretplatnici koji koriste uslugu predodabira operatora, neovisno o tome kome plaćaju mjesečnu naknadu za pristup, zadržavaju postojeći telefonski broj. Pretplatnici koji budu zahtijevali nastavak plaćanja mjesečne naknade za pristup T-Com-u reguliraju s T-Com-om sva prava i obveze koji proizlaze iz korištenja telefonskog broja. Izuzetak od ove odredbe su pretplatnici koji imaju sklopljen ugovor na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, u kojem slučaju će im HT bez odgode dati informaciju o ukupnom iznosu naknade u slučaju prijevremenog raskida ugovora kao i omogućiti podmirivanja ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku.

U odnosu na argumente HT-a u pogledu zadržavanja broja, Odlukom o analizi tržišta pristupa propisano je da će se *korisnicima usluge predodabira operatora omogućiti zadržavanje postojećeg telefonskog broja iako će isti raskinuti ugovor s HT-om kao pristupnim operatorom*. Naime, u konkretnom slučaju ne radi se prijenosu broja iz članka 76. ZEK-a, a niti se radi o prijenosu prava na uporabu broja iz članka 74. ZEK-a, jer broj i dalje ostaje primarno dodijeljen HT-u, a sekundarnom dodjelom krajnjem korisniku. Odlukom o analizi tržišta pristupa propisano je da *ugovaranjem usluge najma korisničke linije operator korisnik postaje odgovoran za sve odnose s krajnjim korisnikom*. Naime, s obzirom da kod sklapanja ugovora o najmu korisničke linije pretplatnički broj ostaje u HT-ovoj mreži, predodabrani operator i HT moraju svojim međusobnim ugovorom urediti pitanje naplate naknade za isti. Mišljenje je HAKOM-a da je ostatak broja u mreži

HT-a, uz zadržavanje broja od strane krajnjeg korisnika, u slučaju CPS usluge u potpunosti opravdano i logično rješenje, iz razloga što ne dolazi ni do kakvih promjena u usmjeravanju prometa (npr. veleprodajnu uslugu završavanja (terminacije) poziva na navedeni broj će i dalje naplaćivati HT). Stoga je HAKOM odredio izmjenu Općih uvjeta HT-a na način da korisnici koji koriste uslugu predodabira operatora zadržavaju postojeći telefonski broj, a sva prava i obveze korisnika koji proizlaze iz korištenja navedenog broja, reguliraju se s T-Com ukoliko pretplatnik bude zahtijevao nastavak korištenja usluge pristupa od strane T-Com-a. Ukoliko korisnik naknadu za pristup plaća CPS operatoru, prava i obveze korisnika koje proizlaze iz navedenog broja, reguliraju se s CPS operatorom.

Prilikom donošenja ove odluke HAKOM se vodio načelom iz članka 5. stavka 3. točke 1. ZEK-a kojim je propisano da Agencija promiče tržišno natjecanje i to osobito na način osiguravanja mogućnosti za korisnike usluga da ostvare najveće pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Miljenko Krvišek, dipl. ing. el

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Savska cesta 32, 10000 Zagreb – dostavom
2. Spis