

KLASA: UP/I-344-01/12-05/08
URBROJ: 376-11/IF-12-9 (MČ)
Zagreb, 30. svibnja 2012.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08 i 90/11) u postupku izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je na sjednici održanoj 30. svibnja 2012. donijelo sljedeću

ODLUKU

1. Trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, određuju se izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da se mijenja članak 1.9. stavak (4) tako da glasi: *„Operatoru korisniku koji na dan stupanja na snagu ove Standardne ponude koristi ADSL transport uslugu T-Coma omogućava se nastavak korištenja navedene veleprodajne usluge za svakog pojedinog postojećeg krajnjeg korisnika do aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za svakog pojedinog korisnika pri čemu će HT omogućiti da aktivacija usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za svakog pojedinog krajnjeg korisnika bude realizirana najkasnije do 30. lipnja 2013.*

Operatoru korisniku koji na dan stupanja na snagu ove Standardne ponude koristi ADSL transport uslugu T-Coma za pružanje usluga koje je ugovorio na temelju javne nabave, omogućava se nastavak korištenja navedene veleprodajne usluge do isteka pojedinog ugovora javne nabave.“

2. Hrvatski Telekom d.d. je obvezan, u cilju ostvarenja postupka migracije krajnjih korisnika s usluge ADSL transport na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, u roku od 5 radnih dana od primitka zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup za pojedinog krajnjeg korisnika dati informaciju operatoru korisniku o vlasništvu nad opremom na strani krajnjeg korisnika (modemom). Ova odredba odnosi se samo na krajnje korisnike koji su bili korisnici internet prometa operatora korisnika na temelju usluge ADSL transporta, za koje se podnosi zahtjev za veleprodajni širokopojasni pristup.
3. Hrvatski Telekom d.d. je obvezan omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora za ADSL pristup za krajnje korisnike za koje operator korisnik podnese zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ukoliko operator korisnik dostavi HT-u na uvid postojeći pretplatnički ugovor za uslugu internet prometa na temelju usluge ADSL transporta na način da se podaci koji nisu nužni za identifikaciju korisnika i predmetne usluge učine nečitkim, uz izjavu krajnjeg korisnika kojom krajnji korisnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju usluge ADSL pristupa.

4. Operatori korisnici ADSL transport usluge obvezni su do 30. lipnja 2012. dostaviti Hrvatskom Telekomu d.d. datume isteka ugovora o javnoj nabavi na temelju ADSL transport usluge za pojedine krajnje korisnike.
5. Od dana donošenja ove odluke, operatori korisnici veleprodajne usluge ADSL transporta ne smiju sklapati nove ugovore za uslugu internet prometa s krajnjim korisnicima na temelju veleprodajne usluge ADSL transporta.
6. Operatori korisnici ADSL transport usluge obvezni su od dana donošenja ove odluke dostavljati HAKOM-u najkasnije do 10.-tog u mjesecu za prethodni mjesec:
 - broj korisnika putem ADSL transport usluge i broj maloprodajnih usluga realiziranih putem ADSL transport usluge;
 - broj korisnika migriranih na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i broj maloprodajnih usluga realiziranih putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (temeljem postupka migracije).
7. Hrvatski Telekom d.d. se obvezuje odmah po primitku odluke, objaviti Standardnu ponudu s ugrađenim izmjenama iz točke 1. i 2. ove odluke, kao i svim potrebnim usklađenjima Standardne ponude na temelju navedenih izmjena. Ostale odredbe Standardne ponude nije dopušteno mijenjati.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) je 04. travnja 2012. zaprimila zahtjev trgovačkog društva Metronet Telekomunikacije d.d. (dalje: Metronet) za izmjenom Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda) u odnosu na članak 1.9. stavak (4) kojim se određuje krajnji rok za korištenje ADSL transport usluge.

Naime, HAKOM je točkom 1.5. izreke odluke od 15. prosinca 2011. (Klasa: UP/I-344-01/11-09/09; Ur.broj: 376-11/IF-11-30 (DJ)) odredio krajnji rok za korištenje ADSL transport usluge, i to najkasnije do 01. srpnja 2012. godine.

Metronet u svom zahtjevu traži produljenje roka migracije do 19. travnja 2013., s obzirom da 19. travnja 2011. odgovara početku korištenja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a kako bi se na taj način zaštitili krajnji korisnici koji bi zbog 24 mjeseca obveznog trajanja pretplatničkog ugovora morali plaćati naknadu radi prijevremenog raskida ugovora radi obvezne migracije na drugu veleprodajnu uslugu.

Nadalje, Metronet ističe da su među realiziranim zahtjevima za ADSL transport uslugu i korisnici koji su uslugu ugovorili na temelju postupka javne nabave (i u trajanju do 4 godine), a članak 105. Zakona o javnoj nabavi zabranjuje mijenjanje uvjeta iz natječajne dokumentacije.

Isto tako, Metronet predlaže da se u okviru odluke o izmjeni Standardne ponude ugradi odredba kojom se nalaže HT-u da na zahtjev operatora korisnika ADSL transport usluge dostavi popis korisnika koji su stekli vlasništvo nad opremom na strani krajnjeg korisnika-CPE opremom (modemom), kako operatori korisnici ne bi morali za iste naručivati CPE opremu što im predstavlja značajan trošak. Naime, Metronet ističe kako su krajnji korisnici HT-a do 01. rujna 2010. imali

moгуćnost stjecanja vlasništva nad modemom. Kada bi operatori korisnici imali popis navedenih korisnika za iste ne bi trebali nabavljati CPE modeme.

Zaključno, Metronet traži da se u Standardnu ponudu ugrade dodatne odredbe kojima se racionalizira postupak migracije krajnjih korisnika.

HAKOM je 05. travnja 2012. zatražio očitovanje HT-a vezano uz zahtjev Metroneta, a koje je zaprimljeno 23. travnja 2012. U navedenom očitovanju HT ističe sljedeće.

Iz zahtjeva Metroneta, kao i na temelju informacija dobivenih od drugih operatora korisnika, HT zaključuje kako postoji potražnja za ADSL transport uslugom. Stoga smatra da nije potrebna prisilna migracija korisnika na ADSL transport uslugu, između ostalog i radi zaštite interesa krajnjih korisnika s obzirom da postoje krajnji korisnici koji žele nastaviti koristiti predmetnu uslugu. Stoga HT predlaže brisati stavak 4. u članku 1.9. Standardne ponude koji određuje krajnji rok za migraciju.

Nadalje, zahtjev Metroneta za dostavom popisa krajnjih korisnika ADSL transport usluge koji su stekli vlasništvo nad CPE opremom (modemima) ili za dostavom bilo kakvih pojedinačnih informacija o statusu korisničke opreme HT-u nije prihvatljiv iz sljedećih razloga:

- vlasništvo nad CPE opremom je definirano u pretplatničkom ugovoru između HT-a i krajnjeg korisnika pa bi otkrivanje podataka predstavljalo otkrivanje povjerljivih podataka iz pretplatničkog ugovora;
- ako bi HT morao dostaviti operatorima korisnicima podatke o vlasništvu CPE opreme na strani krajnjeg korisnika, HT bi bio u neravnopravnom položaju u odnosu na druge operatore jer drugi operatori ne bi imali istu obvezu prema HT-u u odnosu na svoje korisnike *bitstream* usluge.

Nastavno na zahtjev Metroneta da se u Standardnu ponudu ugradi odredba prema kojoj bi HT bio obavezan nakon ukidanja ADSL transport usluge omogućiti spajanje širokopojsnog pristupa na postojeću domenu operatora korisnika, HT ističe kako Standardna ponuda ne propisuje domenu koju operator korisnik mora koristiti. Stoga, HT navodi kako operator ne mora za korisnike ADSL transporta mijenjati domenu u slučaju aktivacije *bitstream* usluge, već da HT može odbiti domenu samo ako je već iskorištena.

Pored navedenog zahtjeva Metroneta, HAKOM je (u spisu klase: 344-01/12-03/01) 22. ožujka 2012. zaprimio dopis trgovačkog društva Iskon Internet d.d. i 06. travnja 2012. dopis trgovačkog društva Voljatel telekomunikacije d.d. kojim navedeni operatori traže očitovanje HAKOM-a vezano uz mogućnost pružanja usluge ADSL transporta na komercijalnoj osnovi.

Dodatno, Metronet je 28. travnja 2012. dostavio dopunu zahtjeva u kojem ističe značajne probleme koji su mogući kao rezultat migracije u roku koji je definiran Standardnom ponudom (01. srpnja 2012.). Metronet ističe kako su ključni korisnici kojima pruža uslugu putem usluge ADSL transporta veliki poslovni subjekti s velikim brojem lokacija diljem Republike Hrvatske, te da poteškoće i/ili prekidi nastali prilikom migracije navedenih korisnika mogu ugroziti poslovanje Metroneta. Nadalje, Metronet ističe probleme koji se javljaju prilikom realizacije zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: usluga *bitstream* pristupa) te da postoji problem ograničenosti ljudskih resursa ne samo na strani Metroneta nego i na strani HT-a za migraciju tolikog broja krajnjih korisnika. Naime, Metronet ističe kako nailazi na probleme od strane HT-a pri realizaciji 50 zahtjeva mjesečno, radi čega smatra da nije moguće realizirati

masovnu migraciju 800 korisnika Metroneta u roku od 3-6 mjeseci bez većih posljedica na kvalitetu postojećih realizacija i mogućih prekida na lokacijama korisnika u postupku migracije. Stoga Metronet predlaže rok od 19. travnja 2013. S obzirom na postupke javne nabave, Metronet ističe kako bi striktno poštivanje roka migracije iz Standardne ponude dovelo do kršenja Zakona o javnoj nabavi (Narodne novine br. 90/11) i ranije preuzetih obveza Metroneta iz potpisanih ugovora o javnoj nabavi sklopljenih na temelju okvirnih sporazuma u trajanju od 4 godine.

Nadalje, Metronet ističe kako je za realizaciju ADSL transport usluge bilo nužno da krajnji korisnik ima sklopljen ugovor s HT-om za uslugu ADSL pristupa, pri čemu produljenje ugovorne obveze za maloprodajnu uslugu ADSL pristupa između krajnjeg korisnika i HT-a može nastupiti u bilo kojem trenutku, a o čemu Metronet nema saznanja. S obzirom da operatori korisnici moraju podnijeti zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup zajedno s izjavom pojedinog krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (u ovom slučaju s HT-om) koja mora biti supotpisana od strane postojećeg operatora ukoliko je krajnji korisnik spreman podmiriti dugovanja radi prijevremenog raskida ugovora, uvjeti za realizaciju usluge *bitstream* pristupa neće biti ispunjeni u slučaju da krajnji korisnik neće biti spreman podmiriti naknadu za prijevremeni raskid, zbog čega bi moglo doći do opstrukcije postupka migracije. Nadalje, Metronet ističe da ukoliko dođe do ukidanja usluge ADSL transporta, Metronet mora raskinuti ugovor za svoju maloprodajnu uslugu s krajnjim korisnikom i sukladno članku 42. a) stavku 11. ZEK-a mora mu ponuditi novu uslugu, što će Metronet i učiniti. Međutim u ovom postupku postoji i treća strana, odnosno za realizaciju te nove usluge, krajnji korisnik mora raskinuti maloprodajnu uslugu s HT-om, jer za istom više nema potrebe. U tom slučaju se postavlja pitanje osnovanosti naplate naknade za prijevremeni raskid od strane HT-a prema krajnjem korisniku jer takvu situaciju ZEK ne regulira, budući da članak 42. a) stavak 11. ZEK-a ne implicira tzv. trostrani ugovorni odnos, kao ni situaciju da je u ovom slučaju krajnji korisnik raskinuo ugovorni odnos s operatorom (HT-om) zbog regulatorne obveze, a ne obratno.

Nadalje, Metronet ističe kako usluga *bitstream* pristupa ne može u cijelosti biti zamjena za uslugu ADSL transport. Naime, usluga ADSL transporta je omogućavala ponudu maloprodajnih usluga koje su neovisne o lokaciji krajnjeg korisnika/širokopojasnog priključka.

Također, Metronet predlaže izmjenu predložene odredbe vezano uz informacije o statusu vlasništva opreme na strani krajnjeg korisnika (modema) na način da je HT, na zahtjev operatora korisnika za pojedinog krajnjeg korisnika, obvezan dati operatoru korisniku informaciju o stjecanju vlasništva nad modemom od strane tog krajnjeg korisnika, i to u roku od 10 dana od primitka zahtjeva.

Na temelju svega gore navedenog, HAKOM je izradio prijedlog odluke koji je temeljem članka 22. ZEK-a bio na javnoj raspravi od 03. svibnja 2012. do 18. svibnja 2012. Tijekom javne rasprave prikupljeni su komentari društava: Metronet, HT i OT-Optima Telekom d.d. (dalje: Optima). Metronet i Optima u bitnome podržavaju prijedlog odluke HAKOM-a, dok se HT protivi odredbi kojom se omogućuje raskid bez naknade za prijevremeni raskid usluge. Metronet je u svojim komentarima iznio dodatne prijedloge.

U nastavku su dana obrazloženja odredbi izreke ove odluke.

Prije svega, potrebno je naglasiti kako je Analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa od 17. srpnja 2009. (Klasa: 344-01/09-01/1079, Ur.broj: 376-11-09-01; dalje: Analiza) HAKOM odredio HT-u regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz članka 61. ZEK-a, unutar koje je obvezao HT da veleprodajnu ADSL transport uslugu i veleprodajnu uslugu ADSL

pristupa pruža kao zajedničku uslugu *bitstream* pristupa te je odredio ukidanje ADSL transport usluge kao samostalne usluge (str. 64. i 65. Analize). HAKOM je smatrao da će HT i operatori korisnici u primjerenom roku dogovoriti migraciju na uslugu *bitstream* pristupa zbog čega u Analizi nije odredio krajnji rok do kojeg je potrebno migrirati korisnike. S obzirom da je Analizom jasno određeno ukidanje ADSL transport usluge, navedenu uslugu nije moguće pružati komercijalno.

HAKOM je odlukom od 15. prosinca 2011. odredio kao krajnji rok za migraciju korisnika 01. srpnja 2012., jer je smatrao da su operatori korisnici imali dovoljno vremena za provedbu migracije svih korisnika s usluge ADSL transporta na uslugu *bitstream* pristupa, s obzirom da će 01. srpnja 2012. proteći gotovo tri godine od donošenja Analize i odredbe o ukidanju ADSL transport usluge.

Razloge koje je Metronet naveo u dopuni svog zahtjeva za produljenjem roka za potpunu migraciju korisnika s ADSL transport na uslugu *bitstream* pristupa HAKOM smatra opravdanima, posebice zbog ukazanih problema na realizaciju usluge *bitstream* pristupa. Kako bi se ostavilo dovoljno vremena i operatorima korisnicima i HT-u za obavljanje tehničkih i drugih priprema te kako bi se omogućila postupna migracija, HAKOM smatra opravdanim produljiti rok do 30. lipnja 2013. Navedeno znači da nakon ovog datuma HT neće moći veleprodajno pružati uslugu ADSL transporta operatorima korisnicima te operatori korisnici neće biti u mogućnosti svojim krajnjim korisnicima pružati samostalnu uslugu ADSL prometa. Posljedično, ista će biti komercijalno dostupna krajnjim korisnicima kao jedinstvena usluga ADSL pristupa i ADSL prometa.

U trenutku raskida ugovora za uslugu ADSL pristupa onim krajnjim korisnicima za koje operator korisnik podnese zahtjev za jedinstvenu *bitstream* uslugu, HT smatra da mu je člankom 41. stavkom 5. ZEK-a zajamčeno pravo naplatiti pretplatniku naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, obzirom da će pretplatnik raskinuti ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora. Dodatno, HT ističe da raskid ugovora u ovom slučaju nije obuhvaćen niti jednom odredbom ZEK-a koja oslobađa krajnjeg korisnika od plaćanja naknade za prijevremeni raskid, a to su odredba članka 41. stavak 6. (raskid u slučaju nemogućnosti ispunjenja ugovorne obveze od strane operatora), odredba članka 42. stavak 7. (raskid u slučaju izmjene općih uvjeta koji su nepovoljniji za krajnjeg korisnika) te odredbe članka 42.a stavci 10. i 11. (raskid u slučaju izmjene cijene koja je nepovoljnija za krajnjeg korisnika).

ZEK-om je određeno da se pretplatnički ugovor može sklopiti uz obvezno trajanje pretplatničkog odnosa, na maksimalno dvije godine. U slučaju da odluči raskinuti pretplatnički ugovor prije vremena, pretplatnik je obvezan platiti odgovarajuću naknadu, kao oblik penalizacije. Međutim, u slučajevima kada dolazi do raskida pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, potrebno je uzeti u obzir sve elemente raskida ugovora, kako bi se jasno utvrdila prava i obveze obje ugovorne strane.

Svrha odredbe kojom se u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora od strane samog korisnika naplaćuje odgovarajuća naknada zbog raskida (članku 41. stavku 5. ZEK-a) zaštita je operatora od samovoljnih raskida ugovora uzrokovanih krivnjom korisnika. Sukladno članku 352. stavku 2. Zakona o obveznim odnosima, sporazum o ugovornoj kazni gubi pravni učinak ako je do neispunjenja, neurednog ispunjenja ili zakašnjenja došlo iz razloga zbog kojih dužnik (korisnik) ne odgovara. U konkretnom slučaju, HAKOM smatra da se upravo radi o razlozima za koje korisnik ne odgovara. Naime, korisnici su odabirom samostalne usluge ADSL prometa te kasnije odabirom jedinstvene usluge ADSL pristupa i prometa kod operatora korisnika zbog ukidanja usluge ADSL transporta, izrazili svoju volju za korištenjem usluge operatora korisnika, a ne HT-a. Preduvjet za korištenje usluge internet prometa alternativnog operatora putem veleprodajne usluge ADSL

transport je bilo dodatno ugovaranje usluge ADSL pristupa kod HT-a, pri čemu je HT navedenu uslugu mogao nuditi uz sklapanje ugovorne obveze. U konkretnom slučaju je bitno uvažiti činjenicu da korisnici koji i dalje žele koristiti uslugu operatora korisnika, istu ne mogu nastaviti koristiti bez raskida ugovora za maloprodajnu uslugu ADSL pristupa kod HT-a.

Dakle, u konkretnom slučaju do raskida pretplatničkog odnosa ne dolazi krivnjom korisnika, već zbog nemogućnosti daljnjeg korištenja usluge koja je ukinuta. Ukoliko pretpostavimo da korisnik želi nastaviti koristiti postojeću uslugu od operatora korisnika, operator nema mogućnosti istu mu pružiti. Promjena objektivnih okolnosti na koje korisnik ne može svojom voljom utjecati ne može se i ne smije tumačiti na njegovu štetu.

Ukoliko bi HT naplatio krajnjem korisniku naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora za uslugu ADSL pristupa iz razloga ukidanja usluge ADSL prometa koja je bila predmet pretplatničkog ugovora, HAKOM smatra da ne bi bili ispunjeni uvjeti koje propisuje članak 41. stavak 5. ZEK-a, budući da je prema spomenutom stavku preduvjet za penalizaciju korisnika izraz njegove volje da prije isteka ugovorenog trajanja pretplatničkog odnosa raskine pretplatnički odnos, dok je obveza operatora to mu dopustiti u svakom trenutku. U konkretnom slučaju se raskid pretplatničkog odnosa zbog ukidanja usluge ne može poistovjetiti s voljom korisnika za raskidom ugovora, stoga niti članak 41. stavak 5. ZEK-a nije moguće primijeniti.

Naime, HT mora omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora za ADSL pristup za krajnje korisnike za koje operator korisnik podnese zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, s obzirom da je maloprodajna usluga ADSL pristupa bila preduvjet da bi krajnji korisnik mogao koristiti maloprodajnu uslugu internet prometa putem veleprodajne usluge ADSL transport. Pri tome je potrebno uzeti u obzir odredbu propisanu Analizom kojom je HT-u određeno uvođenje jedinstvene usluge *bitstream* pristupa na način da operatorima korisnicima postojeće ADSL transport usluge mora omogućiti prelazak na jedinstvenu veleprodajnu uslugu *bitstream* pristupa. S obzirom da je usluga ADSL pristupa preduvjet da bi krajnji korisnik mogao koristiti maloprodajnu uslugu internet prometa, HAKOM smatra da HT radi omogućavanja prelaska s jedne veleprodajne usluge na drugu, mora omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora za ADSL pristup za krajnje korisnike za koje operator korisnik podnese zahtjev za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. U tom slučaju se, dakle, radi o korisnicima koji će izraziti volju za nastavkom korištenja usluge operatora korisnika.

Ako bi HT imao pravo u konkretnom slučaju naplatiti korisniku ugovornu kaznu zbog prijevremenog raskida ugovora za ADSL pristup, ovu situaciju je potrebno promotriti i sa stajališta njezinog utjecaja na tržišno natjecanje, tj. na položaj operatora. Naime, opravdano je očekivati da će se korisnici radi izbjegavanja naplate kazni zbog nastanka objektivnih okolnosti (ukidanja ugovorene usluge zbog ukidanja veleprodajne usluge), nastanak kojih u trenutku sklapanja/produljenja pretplatničkog ugovora nisu mogli niti morali znati, odlučivati za operatora koji će im uslugu moći dalje pružiti bez naplate naknade za prijevremeni raskid, a sve kako bi spriječili nastanak eventualnih negativnih posljedica. U takvoj situaciji, za očekivati je da će većina korisnika dosadašnju uslugu ADSL prometa koju im je pružao alternativni operator zamijeniti jedinstvenom uslugom ADSL pristupa i prometa kod HT-a, u kojem slučaju su alternativni operatori u neravnopravnom položaju u odnosu na HT prilikom pridobivanja konkretnih korisnika, odnosno HT će biti u mogućnosti ostvarivati značajnu prednost u preuzimanju ovih korisnika na sebe jer će biti jedini operator koji će moći ponuditi jedinstvenu uslugu ADSL pristupa i ADSL prometa bez plaćanje naknade za prijevremeni raskid. Naplaćivanje penala dovelo bi do realizacije

jedinstvene *bitstream* usluge koja ne omogućava održivo tržišno natjecanje, odnosno u suprotnosti je s regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz članka 61. i regulatornom obvezom nediskriminacije iz članka 59. ZEK-a, propisanih Analizom tržišta.

Stavak 10. članka 42.a nije primjenjiv u konkretnom slučaju jer se ne radi o izmjeni cjenika koji je za korisnika nepovoljniji.

Nadalje, HT navodi kako u slučaju zabrane naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora HT ne bi bio u mogućnosti pokriti nastale troškove, a što znači da bi HT subvencionirao tog korisnika te bi se to moglo smatrati kršenjem regulatorne obveze troškovne usmjerenosti cijena koja je HT-u određena na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu. Drugim riječima, HT ističe da bi u takvom slučaju ostvarivao gubitke na koje bi bio prisiljen odlukom HAKOM-a, dok bi istovremeno bio onemogućen ponuditi nove usluge/pakete usluga ako zbog takvih gubitaka ne bi mogao dokazati troškovnu usmjerenost cijena svojih usluga.

Pri određivanju troškovne usmjerenosti cijena HAKOM utvrđuje troškove koji nastaju pri pružanju određene usluge prosječnom krajnjem korisniku (naravno uzimajući u obzir i određene uštede koje mogu nastati pri pružanju usluge u dužem razdoblju) a ne troškove koji nastaju u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Slijedom navedenog, a uzevši u obzir da je većina troškova neke usluge/paketa vezana uz korištenje navedene usluge/paketa, odnosno da većina troškova postoji samo u slučaju korištenja usluge, nije do kraja jasno na koji način predmetna odredba može utjecati na dokazivanje troškovne usmjerenosti novih usluga/paketa HT-a.

S obzirom da većina troškova koje je potrebno nadoknaditi u slučaju prijevremenog raskida ugovora proizlazi iz troškova pridobivanja novog korisnika (koji se raspodjeljuju na cjelokupno trajanje ugovorne obveze), što uključuje i troškove promotivnih pogodnosti (popusti i/ili materijalni sadržaji) koje su korisnicima omogućene prilikom sklapanja ugovora, HAKOM smatra kako predmetna odredba neće imati značajnijeg utjecaja na poslovanje HT-a i na ponudu eventualnih novih usluga/paketa. Naime, osim regulatorne obveze troškovne usmjerenosti cijena, HAKOM je HT-u odredio i mjeru nadzora promotivnih ponuda prema kojoj se promotivne pogodnosti mogu nuditi isključivo novim korisnicima, pa svojim postojećim korisnicima koji trenutno koriste samo uslugu ADSL pristupa HT nije u mogućnosti niti ponuditi neku promotivnu pogodnost, a samim time i ostvariti dodatni trošak koji bi bilo potrebno nadoknaditi u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Ukoliko bi se navedeni korisnik, uz ADSL pristup, odlučio kod HT-a koristiti i uslugu internet prometa, HT bi istom mogao ponuditi određenu promotivnu pogodnost pri čemu bi nastao određeni trošak koji bi se u slučaju prijevremenog raskida ugovora mogao nadoknaditi jer zabrana naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora u tom slučaju ne bi vrijedila.

Nadalje, HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a da se navedena odredba odnosi samo na tzv. aktivne ADSL transport korisnike, odnosno korisnike koji su u zadnjih 6 mjeseci ostvarivali promet preko operatora korisnika. Naime, HAKOM smatra kako se u skladu s obvezom nediskriminacije na sve korisnike trebaju primijeniti isti uvjeti određeni točkom 3. izreke odluke. Drugim riječima, HAKOM smatra kako se ne smije raditi razlika među korisnicima ovisno o razdoblju u kojem su korisnici ostvarivali promet preko operatora korisnika.

Nadalje, HAKOM smatra da je potrebno omogućiti nastavak korištenja ADSL transport usluge za pružanje usluga koje je operator korisnik do stupanja na snagu ove odluke ugovorio na temelju javne nabave, i to do isteka pojedinog ugovora javne nabave. Međutim, kako bi se HT-u omogućilo planiranje postupka migracije i aktivacije usluge *bitstream* pristupa, operatori korisnici ADSL

transport usluge obvezni su do 30. lipnja 2012. dostaviti HT-u datume isteka ugovora o javnoj nabavi na temelju ADSL transport usluge za pojedine krajnje korisnike (javne naručitelje). HAKOM nije prihvatio prijedlog Metroneta pristigao u okviru javne rasprave prema kojem bi se omogućilo korištenje usluge ADSL transporta do isteka sklopljenih okvirnih sporazuma budući da okvirni sporazumi nisu obvezujući, odnosno ne predstavljaju konkretni ugovorni odnos kojim se ugovaraju određene usluge.

U odnosu na točku 3. izreke ove odluke, HAKOM smatra kako HT mora omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora za ADSL pristup u odnosu na one krajnje korisnike za koje operator korisnik podnese zahtjev za uslugu *bitstream* pristupa. Navedeno HT mora omogućiti onim krajnjim korisnicima za koje operator korisnik dostavi HT-u na uvid postojeći pretplatnički ugovor za uslugu internet prometa na temelju usluge ADSL transporta uz izjavu krajnjeg korisnika kojom krajnji korisnik neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju usluge ADSL pristupa (Izjava krajnjeg korisnika iz Standardne ponude). Međutim, radi sprječavanja otkrivanja povjerljivih podataka iz pretplatničkog ugovora trećoj strani, HAKOM prihvaća prijedlog da se u pretplatničkom ugovoru koji se daje HT-u na uvid učine nečitkim podaci koji nisu nužni za identifikaciju korisnika.

Vezano uz zahtjev Metroneta za dostavom popisa krajnjih korisnika ADSL transport usluge koji su stekli vlasništvo nad modemom, HAKOM smatra kako je radi sprječavanja nametanja neopravdanih troškova HT obvezan pružiti informacije kako je odlučeno točkom 2. izreke ove odluke, a na temelju potpisanog zahtjeva korisnika. Naime, odlukom od 15. rujna 2010. (Klasa: UP/I-344-01/10-01/612, Ur.broj: 376-12-10-16) HAKOM je obvezao HT da mora omogućiti migraciju krajnjih korisnika s ADSL transport usluge na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na način da se ne ugrožava kontinuiranost poslovanja operatora korisnika kao i neopravdano povećava postojeći trošak operatora korisnika za vrijeme trajanja same migracije. HAKOM je na prijedlog Metroneta promijenio rok dostave informacije o vlasništvu nad CPE modemom od primitka zahtjeva u odnosu na predloženi rok na javnoj raspravi, kako bi se isti uskladio s rokom predviđenim za aktivaciju pojedinačnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Nadalje, HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a da operatori korisnici moraju dostaviti HT-u informaciju o statusu vlasništva nad CPE opremom, s obzirom da se točkom 2. izreke ove odluke definiraju uvjeti isključivo za korisnike koji prelaze s ADSL transport usluge na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Temeljem članka 15. stavka 1. ZEK-a operatori korisnici ADSL transport usluge obvezni su od dana donošenja ove odluke dostavljati HAKOM-u najkasnije do 10.-tog u mjesecu za prethodni mjesec broj korisnika putem ADSL transport usluge te broj maloprodajnih usluga realiziranih putem ADSL transport usluge, kao i broj korisnika migriranih na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa te broj maloprodajnih usluga realiziranih putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (temeljem postupka migracije) kako bi HAKOM mogao pratiti odvijanje migracije. HAKOM je na prijedlog Metroneta na javnoj raspravi precizirao opseg podataka koje operatori korisnici moraju dostavljati s obzirom da jedan korisnik može imati na jednom pretplatničkom ugovoru veći broj realiziranih maloprodajnih usluga ili može imati realiziranu uslugu na većem broju lokacija.

Temeljem članka 58. stavka 3. ZEK-a propisano je pravo HAKOM-a, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardnih ponuda iz stavka 2. istog članka u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. Nadalje, člankom 61. stavkom 4. ZEK-a, propisano je pravo HAKOM-a odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti. Temeljem navedenog članka HAKOM ima

diskrecijsku ovlast da radi ispunjavanja zakonom određene svrhe po slobodnoj ocjeni odabere obveze kojima se postiže održivo tržišno natjecanje odnosno štiti interes krajnjih korisnika. Stoga HAKOM predlaže odluku kao u izreci.

Slijedom navedenog, u skladu s člankom 58. stavkom 3. i članka 61. stavka 4. ZEK-a, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb – osobna dostava
2. Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb – poštom s povratnicom
3. OT-Optima Telekom d.d., Bani 75/a, Buzin, 10 010 Zagreb – poštom s povratnicom
4. Iskon Internet d.d, Garićgradska 18, 10 000 Zagreb – – poštom s povratnicom
5. Voljatelj telekomunikacije d.o.o., Radnička cesta 48, 10 000 Zagreb – poštom s povratnicom
6. Amis Telekom d.o.o., Bani 75, 10 010 Zagreb - poštom s povratnicom
7. Spis