

KLASA: UP/I-344-01/13-05/40
URBROJ: 376-11-14-09
Zagreb, 5. ožujka 2014.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13) u postupku izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je na sjednici održanoj 5. ožujka 2014. donijelo

ODLUKU

- I. Trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Savska cesta 32, određuju se izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije kako slijedi:
 - I.1. U članku 1.4.2. *Zahtjev za najam korisničke linije* potrebno je stavak 15. dopuniti tako da isti glasi:

„Također, zahtjev za veleprodajne usluge iz ove Standardne ponude može biti povezan sa zahtjevom za neku drugu veleprodajnu uslugu, u kojem slučaju je HT obvezan uskladiti realizaciju svih zahtjeva kako bi krajnjem korisniku sve zatražene usluge bile istovremeno aktivirane, odnosno deaktivirane. Ukoliko u prethodno navedenom slučaju, HT ne realizira sve zatražene usluge istovremeno u roku iz čl. 1.4.2. ili na zatraženi datum, obvezan je Operatoru korisniku isplatiti naknadu za nepravovremenu realizaciju. Jedinstveni iznos naknade iznosi 50 HRK po danu za nepravovremenu realizaciju u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge 75 HRK po danu. Naknadu za nepravovremenu realizaciju potrebno je obračunati počevši od isteka roka iz čl. 1.4.2. ili željenog datuma realizacije do trenutka realizacije posljednje zatražene veleprodajne usluge.“
 - I.2. Članak 5. *Uvjeti pružanja usluge najma korisničke linije* potrebno je izmijeniti tako da isti glasi:

„Operator korisnik ima pravo na naknadu za svaki dan nepravovremene realizacije usluge najma korisničke linije i dodatnih usluga na način da naknada za svaki dan nepravovremene realizacije unutar prvih 10 dana iznosi 50 HRK po danu, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge 75 HRK po danu.“
- II. Hrvatski Telekom d.d. je obvezan iz Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije ukloniti sve odredbe koje su protivne odredbama iz točke I. izreke ove odluke, dok u ostalim dijelovima Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu najma korisničke linije ostaje nepromijenjena.
- III. Obvezuje se Hrvatski Telekom d.d. najkasnije do 14. travnja 2014. objaviti na svojim internetskim stranicama i 1. svibnja 2014. početi primjenjivati Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke.

Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) donijela je 12. studenog 2013. prijedlog odluke o izmjeni Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje: Standardna ponuda za WLR) u dijelu koji se odnosi na iznos naknade za nepravovremenu realizaciju usluge najma korisničke linije i dodatnih usluga. Navedenim prijedlogom HAKOM je također predložio definirati način obračuna i jedinstveni iznos naknade koju je Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) obvezan isplatiti operatoru korisniku u slučaju nepravovremene realizacije jedne ili više usluga iz složenog veleprodajnog zahtjeva.

Člankom 58. stavkom 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13; dalje: ZEK) propisano je da HAKOM može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. U svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardnih ponuda iznimno se može provesti i više puta tijekom godine.

Javna rasprava na prijedlog odluke provedena je od 12. studenog 2013. do 12. prosinca 2013. Tijekom javne rasprave svoje komentare, primjedbe i prijedloge dostavili su: Vipnet d.o.o., HT, H1 Telekom d.d. i Optima Telekom d.d. Nakon provedene javne rasprave HAKOM je ocijenio kako prijedlog odluke nije potrebno mijenjati. Odgovori HAKOM-a na komentare operatora sadržani su u Privitku 1, koji je sastavni dio ove odluke.

Sukladno članku 23. ZEK-a, prijedlog odluke je 17. siječnja 2014. dostavljen Europskoj komisiji na daljnje odgovarajuće postupanje. HAKOM je 10. veljače 2014. zaprimio zahtjev Europske komisije za dostavu informacija te je odgovor na isti dostavio Europskoj komisiji 13. veljače 2014.

HAKOM je 27. veljače 2014. zaprimio odluku Europske komisije u skladu s člankom 7. stavkom 3. Okvirne direktive 2002/21/EZ u kojoj Europska komisija nema primjedbi na dostavljen prijedlog odluke.

U nastavku se daje obrazloženje pojedinih odredbi izreke odluke.

Do sada su Standardnom ponudom za WLR bile predviđene isključivo naknade za kašnjenje u realizaciji WLR-a i dodatnih usluga i iste su bile određene u odnosu na mjesečnu naknadu traženih usluga. S obzirom da preuranjena deaktivacija za krajnjeg korisnika i operatora korisnika ima isti učinak kao i zakašnjela aktivacija usluge, HAKOM je najprije smatrao opravdanim operatorima omogućiti naknadu za oba navedena slučaja te je stoga pojam „naknade za kašnjenje“ zamijenio pojmom „naknade za nepravovremenu realizaciju“. Osim toga, HAKOM je smatrao potrebnim pojednostaviti izračun naknade za nepravovremenu realizaciju WLR-a i dodatnih usluga, na jednak način kao kod usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Uzevši u obzir visinu postojećih mjesečnih naknada za veleprodajne usluge na ovom, kao i na ostalim mjerodavnim tržištima, HAKOM je odredio jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju WLR-a i dodatnih usluga od 50 HRK po danu za svaki dan nepravovremene realizacije unutar prvih 10 dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge 75 HRK po danu.

Nadalje, Standardnom ponudom za WLR propisano je da zahtjev za veleprodajne usluge iz te standardne ponude može biti povezan sa zahtjevom za neku drugu veleprodajnu uslugu, u

kojem slučaju je HT obvezan uskladiti realizaciju svih zahtjeva kako bi krajnjem korisniku sve zatražene usluge bile istovremeno aktivirane, odnosno deaktivirane. S tim u vezi, HAKOM je smatrao potrebnim odrediti i ukupnu jedinstvenu naknadu koju je HT obvezan isplatiti u slučaju nepravovremene realizacije usluga iz jedinstvenog (složenog) veleprodajnog zahtjeva. Također, HAKOM je pojasnio način obračuna naknada za nepravovremenu realizaciju u prethodno navedenom slučaju, s obzirom da je do trenutka donošenja ove odluke isto bilo predmet nekoliko regulatornih sporova koji su se vodili pred HAKOM-om.

Konkretno, do sada je u obračun ukupnog iznosa naknade koji je HT bio obvezan isplatiti operatorima u slučaju nepravovremene realizacije usluga iz složenog veleprodajnog zahtjeva, bilo potrebno uključiti naknade za nepravovremenu realizaciju za svaku uslugu iz složenog veleprodajnog zahtjeva. Kašnjenje se obračunavalo od proteka roka za realizaciju složenog veleprodajnog zahtjeva prema odgovarajućoj standardnoj ponudi, odnosno od željenog datuma realizacije pa do dana kada je realizirana posljednja od traženih veleprodajnih usluga, o čemu je HAKOM odlučivao u spomenutim regulatornim sporovima.

S obzirom da se za pojedinog krajnjeg korisnika, kojem se usluga npr. želi realizirati putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA), usluge WLR-a i usluge predodabira operatora (CPS), podnosi jedan jedinstveni (složeni) zahtjev te da sve usluge moraju biti istovremeno aktivirane, HAKOM je odredio da se naknada za nepravovremenu realizaciju usluga iz jedinstvenog veleprodajnog zahtjeva obračunava u odnosu na pojedini jedinstveni zahtjev, bez obzira na broj istovremeno zatraženih usluga/promjena na zahtjevu. Dakle, ukoliko se za pojedinog krajnjeg korisnika istovremeno podnosi zahtjev za više usluga (npr. BSA+WLR+CPS), HT je obvezan platiti jednu naknadu za nepravovremenu realizaciju usluga.

Slijedom navedenog, HAKOM je odredio jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju jedinstvenog (složenog) veleprodajnog zahtjeva od 50 HRK po danu za nepravovremenu realizaciju u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge 75 HRK po danu za nepravovremenu realizaciju, neovisno o broju traženih veleprodajnih usluga.

Slijedom navedenog, na temelju članka 12. stavka 1. točke 3. ZEK-a, a u skladu s člankom 58. stavkom 3. 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

dr. sc. Dražen Lučić

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb – osobnom dostavom
2. OT-Optima Telekom d.d., Bani 75a, Buzin, 10 010 Zagreb – osobnom dostavom
3. Vipnet d.o.o., Vrtni put 1, 10 000 Zagreb – osobnom dostavom
4. H1 Telekom d.d., Put Tršćenice 10, 21 000 Split – faksom na broj: 021 555 019 i poštom s povratnicom
5. U spis

Privitak 1 - Odgovori na komentare

Ispitanik	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
HT	1.	<p>Točka I.2. Prijedloga odluke</p> <p>HT predlaže da se iznosi naknada za kašnjenje u Standardnoj ponudi za WLR odrede na način da odgovaraju prirodi ovih naknada, odnosno na način da odražavaju stvarnu štetu koju operator korisnik može bitno trpi zbog zakašnjenja.</p> <p>HT je priložio i tablicu u kojoj uspoređuje prosječni dnevni i mjesečni maloprodajni prihod po korisniku sa iznosima naknada za zakašnjenje po danu i mjesecu, iz čega izvlači zaključak da su naknade nepravdne jer je odnos nepovoljan za HT.</p> <p>Dodatno, smatra neprimjerenim izjednačavati naknade za nepravovremenu realizaciju za sve veleprodajne usluge, budući da operator ne trpi jednaku štetu kod kašnjenja s aktivacijom svake pojedine veleprodajne usluge. Naime, HAKOM je predložio iste naknade za nepravovremenu realizaciju usluge najma korisničke linije od koje je prosječni mjesečni prihod operatora 61,37 kn budući da se radi isključivo o pružanju usluge fiksne telefonije, kao i za nepravovremenu realizaciju veleprodajne usluge širokopojasnog pristupa ili usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji putem kojih se pružaju usluge pristupa Internetu i IPTV temeljem kojih operator očekivano generira značajno veći prihod.</p> <p>Nadalje, ističe da HT ima obvezu pravovremeno realizirati 100% zahtjeva koje zaprimi, bez ikakve iznimke te smatra da su stoga predloženi iznosi naknada za kašnjenje u nesrazmjeru s ostalim obvezama HT-a. Također, upozorava da u odnosu na zahtjeve za uslugom najma korisničke linije, HAKOM još uvijek nije predvidio</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HT ne promatra na ispravan način odnos propisanih naknada i štete koju trpi operator korisnik zbog mogućih kašnjenja u realizaciji usluga. Naime, HT uspoređuje dnevni i mjesečni prihod od maloprodajnih usluga u odnosu na iznose naknada koje bi HT bio obavezan isplatiti zbog kašnjenja i pogrešno zaključuje da operatori korisnici dobivaju na račun naknada puno veće iznose od stvarno pretrpljenih šteta.</p> <p>Suprotno od promatranja HT-a, navedene iznose naknada bi trebalo uspoređivati s ukupnim prihodima koje bi operator korisnik mogao ostvariti pružajući svoje usluge navedenom korisniku u razdoblju od 24 ili 36 mjeseci koliko je prosječni vijek korištenja usluga kod pojedinog operatora te bi se u tom slučaju došlo do potpuno drugačijeg zaključka. Naime, ukoliko krajnji korisnik odustane od prelaska na novog operatora zbog kašnjenja u realizaciji usluge ili odluči zamijeniti operatora zbog kašnjenja u otklonu kvarova, naknade koje navedeni operator dobiva od HT-a su znatno manje od gubitaka koji operatoru korisniku nastaju zbog gubitka (potencijalnog) krajnjeg korisnika.</p> <p>Kako bi se izbjegle situacije u kojima bi za svaki pojedini zahtjev bilo potrebno procjenjivati „štetu“ za krajnjeg korisnika, HAKOM je odredio jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju bilo koje veleprodajne usluge. Navedene naknade su prema mišljenju HAKOM-a razmjerne mogućim gubitcima koji mogu nastati ukoliko operator u konačnici izgubi krajnjeg korisnika zbog problema u realizaciji usluge. HAKOM se ne slaže s prijedlogom HT-a da se predmetne naknade snize iz razloga što u navedenom slučaju one ne bi ispunile svoju osnovnu svrhu, a to je poticanje HT-a na pravovremenu realizaciju veleprodajnih usluga.</p>

	<p>nikakav mehanizam koji bi HT-u omogućio učinkovito planiranje resursa, unatoč HT-ovim opetovanim zahtjevima. S druge strane, smatra kako kvote koje je HAKOM predvidio u odnosu na ostale veleprodajne usluge, samo donekle rješavaju problem. Imajući u vidu da su spomenute kvote definirane na način da HT, u slučaju povećanja broja zahtjeva iznad prosjeka, ima dulji rok za aktivaciju usluge, međutim, taj rok je istovjetan neovisno o tome da li je operator poslao dvostruko ili dvadeseterostruko više zahtjeva u odnosu na prosjek, jasno proizlazi da HT temeljem ovakvog regulatornog režima i dalje posluje s neizvjesnošću i nemogućnošću pravilnog planiranja svojih resursa.</p> <p>Upozorava da uvođenje naknada za kašnjenje ne bi smjelo dovesti do toga da operatori neravnomjernom dostavom zahtjeva, naknade za kašnjenje pretvaraju u dodatan izvor prihoda. HT stoga predlaže odrediti iznose naknada za kašnjenje na način da oni odgovaraju stvarnoj šteti koju operator trpi zbog kašnjenja.</p>	<p>Posljednje izmjene jedinstvene procedure kod podnošenja veleprodajnih zahtjeva onemogućavaju operatore u mogućem namjernom odugovlačenju u podnošenju zahtjeva HT-u te stoga navod HT-a kako bi naknade za kašnjenje mogle biti pretvorene u dodatni izvor prihoda nije opravdan.</p>
2.	<p>Točka I.1. Prijedloga odluke</p> <p>HT podržava Prijedlog odluke u dijelu gdje se predviđa jedinstvena naknada za nepravovremenu realizaciju veleprodajnog zahtjeva, neovisno o broju veleprodajnih usluga koje se istim zahtjevom traže.</p> <p>S obzirom da je HT obvezan uskladiti datume realizacije svih veleprodajnih usluga koje su dio jednog veleprodajnog zahtjeva, moguće su situacije u kojima HT kasni s realizacijom jedne veleprodajne usluge isključivo iz razloga što kasni realizacija druge veleprodajne usluge, a budući da obje trebaju biti aktivirane istovremeno. U takvoj situaciji, zasigurno nije opravdano da HT plaća višestruke naknade za kašnjenje, ovisno o broju veleprodajnih usluga koje se traže po jednom krajnjem korisniku.</p> <p>Navedeno bi, primjerice, značilo da HT za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji za jednog krajnjeg korisnika</p>	<p>S obzirom da u ovom dijelu HT podržava HAKOM, HAKOM nije komentirao navedeno.</p>

		<p>plaća 50 kn, a za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge predodabira operatora, najma korisničke linije i veleprodajnog širokopojsnog pristupa za tog istog krajnjeg korisnika plaća 150 kn – budući da se radi o 3 veleprodajne usluge. U takvim slučajevima, krajnji korisnik će u konačnici dobiti iste maloprodajne usluge temeljem različitih veleprodajnih usluga te stoga iznos naknade za kašnjenje ne bi trebalo promatrati kroz broj konkretnih veleprodajnih usluga koje su podloga za njegovu maloprodajnu uslugu.</p>	
Optima	3.	<p>Izmjena točke I.1. Prijedloga odluke</p> <p>Točkom I.1. Prijedloga odluke određuje se jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju složenog zahtjeva. Optima se ne slaže s predloženom odredbom u dijelu obračuna predmetne naknade u fiksnom iznosu neovisno o broju traženih veleprodajnih usluga na jedinstvenom zahtjevu.</p> <p>Ističe kako u dosadašnjoj praksi (i nakon završetka drugog kruga Analiza tržišta) nije imala poteškoća pri izračunu naknada za nepravovremenu realizaciju složenog zahtjeva, zbog čega drži neopravdanim pojednostavljenje izračuna takve naknade određivanjem samo jedne i to ukupne jedinstvene naknade koju je HT obvezan isplatiti u slučaju nepravovremene realizacije svih veleprodajnih usluga iz složenog zahtjeva.</p> <p>Osim toga, ocjenjuje kako ovakav prijedlog nije sukladan niti jednoj Analizi mjerodavnih tržišta, budući da regulatornom obvezom pristupa na tržištima 2, 4 i 5 nije predviđen ukupni jedinstveni iznos naknade koju je HT obvezan isplatiti u slučaju nepravovremene realizacije svih veleprodajnih usluga, već se predmetna naknada propisuje za svaku pojedinu veleprodajnu uslugu. Dodatno, drži da se ovakvim prijedlogom regulacije neosnovano ublažavaju postojeće regulatorne obveze određene HT-u, na štetu alternativnih operatora kojima pružanje usluga</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM nije prihvatio prijedlog Optime upravo iz razloga koji HT navodi u prethodnom komentaru. Naime, isto bi dovelo do situacije da HT za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji za jednog krajnjeg korisnika plaća 50 kn, a za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge predodabira operatora, najma korisničke linije i veleprodajnog širokopojsnog pristupa za tog istog krajnjeg korisnika plaća 150 kn – budući da se radi o 3 veleprodajne usluge. S obzirom da će u navedenim slučajevima krajnji korisnik dobiti iste maloprodajne usluge temeljem različitih veleprodajnih usluga, HAKOM smatra kako je iznos naknade za nepravovremenu realizaciju potrebno promatrati u odnosu na jedan (složeni) zahtjev, a ne u odnosu na broj konkretnih veleprodajnih usluga koje su podloga za maloprodajnu uslugu.</p>

		<p>krajnjim korisnicima ovisi o pravovremenoj realizaciji veleprodajnih usluga od strane HT te posljedično ide i na štetu krajnjih korisnika alternativnih operatora.</p> <p>Slijedom navedenog, predlaže izmijeniti ovu odredbu.</p>	
Vipnet	4.	Vipnet podržava prijedlog odluke.	S obzirom da u ovom dijelu Vipnet podržava HAKOM, HAKOM nije komentirao navedeno.
H1	5.	<p>Točka I.2. Prijedloga odluke</p> <p>Točkom I.2. Prijedloga odluke predložena je jedinstvena naknada za nepravovremenu realizaciju usluge najma korisničke linije i dodatnih usluga.</p> <p>S tim u vezi, H1 skreće pozornost na činjenicu kako trenutno nije moguće obračunavati naknadu za nepravovremenu realizaciju dodatnih usluga iz razloga što za njihovu realizaciju nisu definirani konkretni rokovi. U Standardnoj ponudi je definirano da se primjenjuju jednaki rokovi koje HT primjenjuje na svoje maloprodajne korisnike. Međutim, HT nije definirao iste na maloprodaji.</p> <p>Stoga predlaže da se u Standardnoj ponudi navedu rokovi za dodatne usluge ili obveza HT-a da iste dostavi Operatorima korisnicima.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog H1, budući da je isti suprotan trenutno važećoj analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, u kojoj je trenutno propisano da je HT obvezan dodatne usluge koje će krajnji korisnik od operatora korisnika zatražiti nakon aktivacije najma korisničke linije, aktivirati u istim rokovima koje primjenjuje za aktivaciju navedenih usluga svojim krajnjim korisnicima. Navedeni prijedlog, HAKOM će uzeti u obzir u postupku analize predmetnog tržišta koji je planiran za prvo tromjesečje 2014.</p>