

**ANALIZA KAKVOĆE PRUŽANJA
UNIVERZALNIH USLUGA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA U RH**

Zagreb, svibanj 2015.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je u periodu od 16. travnja do 4. svibnja 2015. provela javni poziv u kojem su krajnji korisnici, interesne skupine i operatori mogli iznijeti svoja stajališta o kakvoći univerzalnih usluga u Republici Hrvatskoj (dalje: RH) te su operatori mogli iskazati interes za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja RH. HAKOM je proveo analizu zaprimljenih komentara i prikupljenih podataka u svrhu utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) na propisan i prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge.

Prilikom utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge na propisan i prikladan način, HAKOM smatra da je potrebno uzeti u obzir činjenicu da je obveza pružanja univerzalnih usluga ograničenog trajanja te se prilikom provođenja analize mora uzeti u obzir situacija nakon isteka ove obveze.

1. Univerzalne komunikacijske usluge u Republici Hrvatskoj

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 RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te uz što manje narušavanja tržišnog natjecanja.

Univerzalne usluge u RH obuhvaćaju sljedeće usluge:

- 1. Pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji**, što omogućuje govornu komunikaciju, 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 (dalje: pristup mreži),
- 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 u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 3. Pristup krajnjih korisnika usluga**, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, **službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika** u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 4. Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu** 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 ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka 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. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 1. do 3. ove točke.

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.

Danas u RH postoje dva operatora univerzalnih usluga. Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 36. stavaka 4. ZEK-a, u predmetu određivanja operatora univerzalnih usluga, Vijeće HAKOM-a, na sjednici održanoj 27. listopada 2010. donijelo je Odluku kojom se trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., (dalje: HT), određuje operatorom univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje u trajanju od pet (5) godina.

HT je temeljem navedene odluke dužan 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
- 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 je dužan osigurati dostupnost univerzalnih usluga korisnicima, uz osiguranje kakvoće univerzalnih usluga prema odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12 i 82/14 dalje: Pravilnik o univerzalnim uslugama), 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 4. točke 2. ZEK-a, u postupku javnog natječaja za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga, Vijeće HAKOM-a, na sjednici održanoj 1. listopada 2010. donijelo je Odluku kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o., (dalje: 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 pružasljedeće univerzalne usluge:

- 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 u skladu s odredbama ZEK-a,

- Posebne mjere za osobe s invaliditetom pristupu imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga.

1.1 Pristup mreži

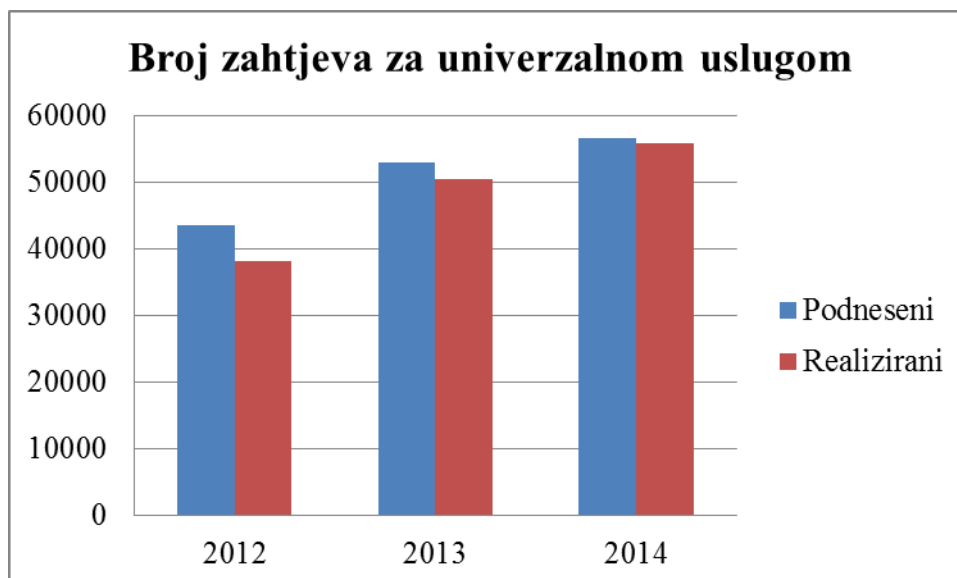
Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati pristup univerzalnim uslugama svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, odnosno na određenom dijelu državnog područja RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Univerzalne usluge pružaju se uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije i osiguravanja tržišnog natjecanja.

Pristup mreži ostvaruje se putem javnih komunikacijskih mreža. Operatori univerzalnih usluga obvezni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj komunikacijskoj mreži na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta. Usluga pristupa mreži mora se pružati sukladno odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama.

HAKOM kroz godišnja izvješća o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga prati podatke o kakvoći univerzalnih usluga. Godišnja izvješća Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje: HT) iz Dodatka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama, koje HT dostavlja kao operator univerzalnih usluga, HAKOM objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama. Analizom dostavljenih podataka pokazano je da HT pruža usluge unutar propisanih okvira, uz iznimke za pojedine parametre kakvoće univerzalnih usluga za koje su pravovremeno dostavljene obavijesti i obrazloženja te su najavljeni načini poboljšavanja parametara (npr. do povećane vrijednosti parametra vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vođu u 2014. došlo je radi učestalih vremenskih nepogoda u RH tijekom mjeseca srpnja koje je dovelo do povećanja prijavljenih kvarova od 30% u odnosu na prosječan broj prijavljenih kvarova u istom razdoblju za prethodnu godinu).

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.

Na sljedećoj slici prikazan je broj zahtjeva korisnika za univerzalnom uslugom pristupa mreži u razdoblju od 2012. do 2014.



	2012	2013	2014
Podneseni	43645	52952	56562
Realizirani	38201	50510	55883

Slika 1. Broj zahtjeva za univerzalnom uslugom HT-a

Kao što je vidljivo iz slike 1. HT omogućava uslugu pristupa mreži sukladno odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama. Razliku u broju podnesenih i realiziranih zahtjeva predstavljaju zahtjevi koji su naknadno stornirani od strane podnositelja zahtjeva, odnosno koji su nepotpuni i/ili neispravno popunjeni.

Iz dostavljenih podataka alternativnih operatora vidljivo je kako je broj odbijenih zahtjeva za pristup mreži, iz razloga tehničke neizvodivosti (operator nema vlastite pristupne infrastrukture ili je nedostupna veleprodajna usluga HT-a) značajan. Stoga, neproglašavanje univerzalnog operatora davatelja usluge pristupa mreži ova usluga se ne bi pružala na propisan i prikladan način, odnosno univerzalna usluga pristupa mreži ne bi bila dostupna na odgovarajući način svim krajnjim korisnicima.

Prije svega treba uzeti u obzir nedostatak konkurencije na dijelu pristupa javnoj telefonskoj mreži budući da jedino HT ima razvijenu pristupnu mrežu na cijelom teritoriju RH, koja je izgrađena u razdoblju kada je HT bio jedini operator na tržištu.

Do sada nije postojao interes drugih strana za pružanje navedene univerzalne usluge, te je HT odlukom HAKOM-a bio obavezan pružati navedenu univerzalnu uslugu. Budući da HT-u ističe obveza pružanja univerzalne usluge krajem 2015., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge. U protivnome ako ne bi bio određen operator univerzalnih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da univerzalna usluga pristupa mreži ne bude dostupna svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, što bi bilo u suprotnosti s člankom 35. stavkom 1. ZEK-a.

1.2 Služba davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i izdavanje imenika pretplatnika

Operator univerzalnih usluga mora osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u RH (dalje: usluga davanja obavijesti o brojevima pretplatnika), koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, osim u slučaju kada je izabran drugi davatelj univerzalnih imeničkih sadržaja sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Usluga davanja obavijesti iz članka 22. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama obuhvaća sve telefonske brojeve pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga u RH, osim brojeva korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke matičnom operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

Usluga davanja obavijesti iz članka 22. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama može omogućiti i dobivanje obavijesti o telefonskim brojevima pretplatnika stranih davatelja javnih govornih usluga, kao i o pozivnim brojevima stranih zemalja (kodovi zemalja).

Odabrani univerzalni davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika mora osigurati korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o pretplatniku, brzom i djelotvornom pretragom sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, u bilo kojem trenutku:

1. pozivanjem pripadajućeg kratkog koda (118xx), a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u RH,
2. slanjem kratke tekstualne poruke na pripadajući kratki kod, a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u RH koja nudi mogućnost slanja tekstualnih poruka,
3. pristupom internetskoj stranici, bez naknade.

Pozivanje službe davanja obavijesti iz točke 1. mora biti omogućeno, bez naknade poziva, i slijepim osobama.

Služba davanja obavijesti o brojevima svih pretplatnika na koje se odnosi točka 2. mora biti dostupna, bez naknade, i korisniku s gubitkom sluha koji je u nemogućnosti participirati glasovni govor putem pozivanja službe davanja obavijesti iz. točke 1. Također, osiguran je pristup istoj ili odgovarajućoj službi korištenjem internetskog izdanja imenika.

Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku.

Operator univerzalnih usluga mora osigurati za osobe s invaliditetom pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Izmjena osobnih podataka pretplatnika mora biti dostupna unutar sveobuhvatnoga javnoga elektronskog imenika svih pretplatnika, u roku od dva radna dana nakon što su izmijenjeni podaci

zaprimljeni. Operator sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika mora obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine tiskani sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika.

Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja omogućiti pristup svim podacima o pretplatnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku svojih pretplatnika, u skladu s načelima nepristranosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u standardnom formatu, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u stavku 5. članka 5. Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (NN br. 137/12 dalje: Pravilnik o imeniku).

Standardni format obuhvaća sljedeće podatke o pretplatniku: ime i prezime ili naziv za pravnu osobu, telefonski broj ili brojeve pretplatnika, adresu pretplatnika i vrstu pretplatničkog broja. Standardni format mora sadržavati i druge bitne podatke o pretplatniku u slučaju da operator javno dostupnih usluga objavljuje iste u vlastitom imeniku pretplatnika.

Trenutno u RH dva operatora pružaju usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u RH, HT i Imenik d.o.o. Pregled maloprodajnih cijena pokazuje da svi operatori pozive prema brojevima službi davanja informacija naplaćuju po pozivu. Svaki operator formira cijene poziva za svoje korisnike i one se kreću u rasponu od 2,49 do 6,04 kune po pozivu.

Na sljedećem grafu prikazan je postotni udio upita na internetskim stranicama operatora pružatelja usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku, broj poziva i SMS upita prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2010. do 2014.

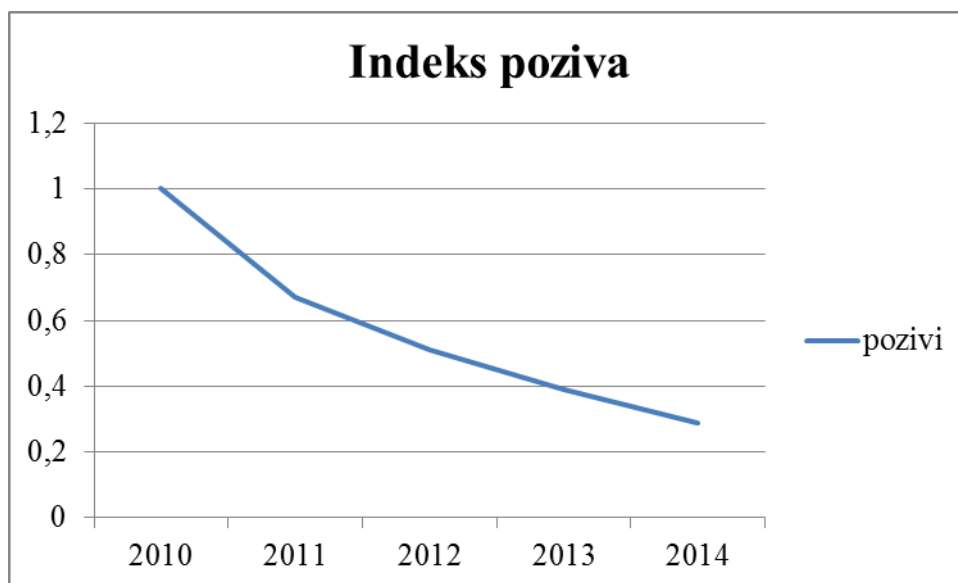


	2010	2011	2012	2013	2014
online	36,93	58,93	66,79	76,17	84,38
SMS	0,02	0,16	0,14	0,09	0,08
pozivi	63,05	40,91	33,07	23,74	15,54

Slika 2. Raspodjela po vrsti upita

Analizom dostavljenih podataka vidljiv je trend porasta korištenja online izdanja imenika i trend pada broja poziva prema službi davanja informacija, dok je broj SMS upita ostao konstantan. Pozivi prema službi pružanja informacija su 2010. bili većinski način upita s udjelom od 63,05%, dok je 2014. udio poziva bio tek 15,54% od svih upita za informacijama.

Na sljedećoj slici prikazan je indeks poziva prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2010. do 2014.

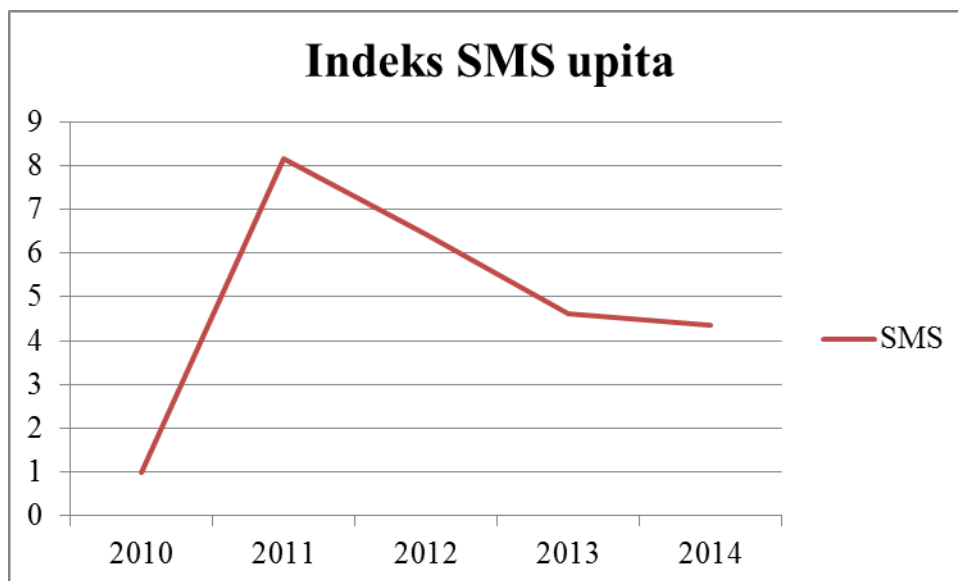


	2010	2011	2012	2013	2014
pozivi	1,00	0,67	0,51	0,39	0,29

Slika 3. Indeks poziva

Prethodni prikaz pokazuje trend smanjivanja ukupnog broja telefonskih upita prema službama davanja obavijesti o brojevima pretplatnika dostupnim u RH. Kao referentna točka uzeo se broj poziva u 2010., te se prikazao pad kroz godine relativno, u odnosu na početnu godinu. Vidljivo je kako je broj poziva 2014. tek 29% od ukupnog broja poziva 2010.

Broj SMS upita je uglavnom stalan, iako po apsolutnoj vrijednosti predstavlja mali dio sveukupnih upita. Na sljedećoj slici prikazan je indeks SMS upita prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2010. do 2014.

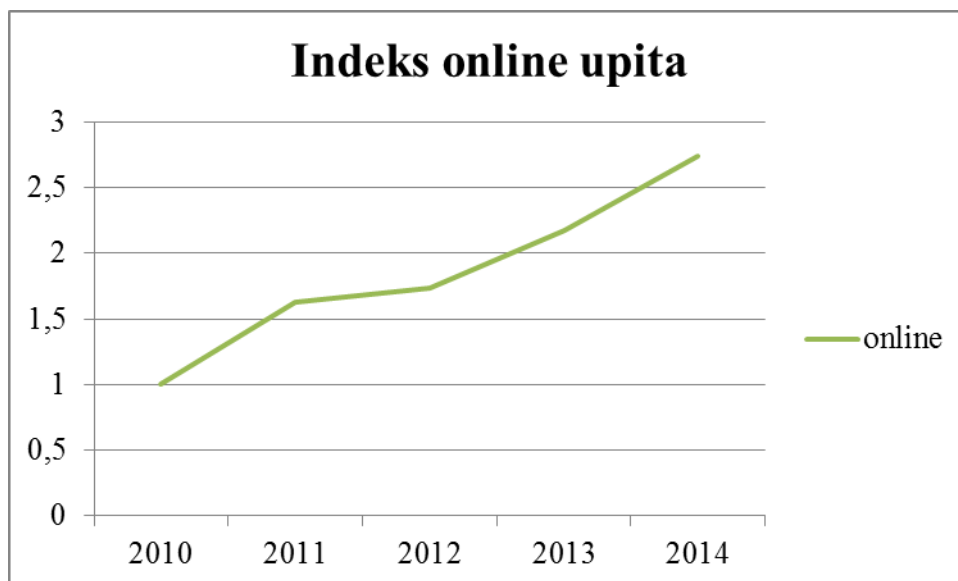


	2010	2011	2012	2013	2014
SMS	1	8,15	6,42	4,61	4,35

Slika 4. Indeks SMS upita

Iz indeksa SMS upita vidljiv je veliki prvotni rast od 815% u 2011. nakon kojeg slijedi polagani pad do kraja promatranog razdoblja.

Veliki je rast očit u broju upita prema online izdanju imenika, s 36,93% u 2010. na 84,83% u 2014. Ovaj porast je očekivan, jer sve veći broj korisnika koristi računalo i internet, a i ovaj način upita je, za razliku od ostalih, besplatan i ne zahtjeva registraciju korisnika. Također ova vrsta upita nudi i neke dodatne usluge, kao što su informacije o traženom subjektu i njegova adresa. Na sljedećoj slici prikazan je indeks online upita na internetskim stranicama operatora pružatelja usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku.

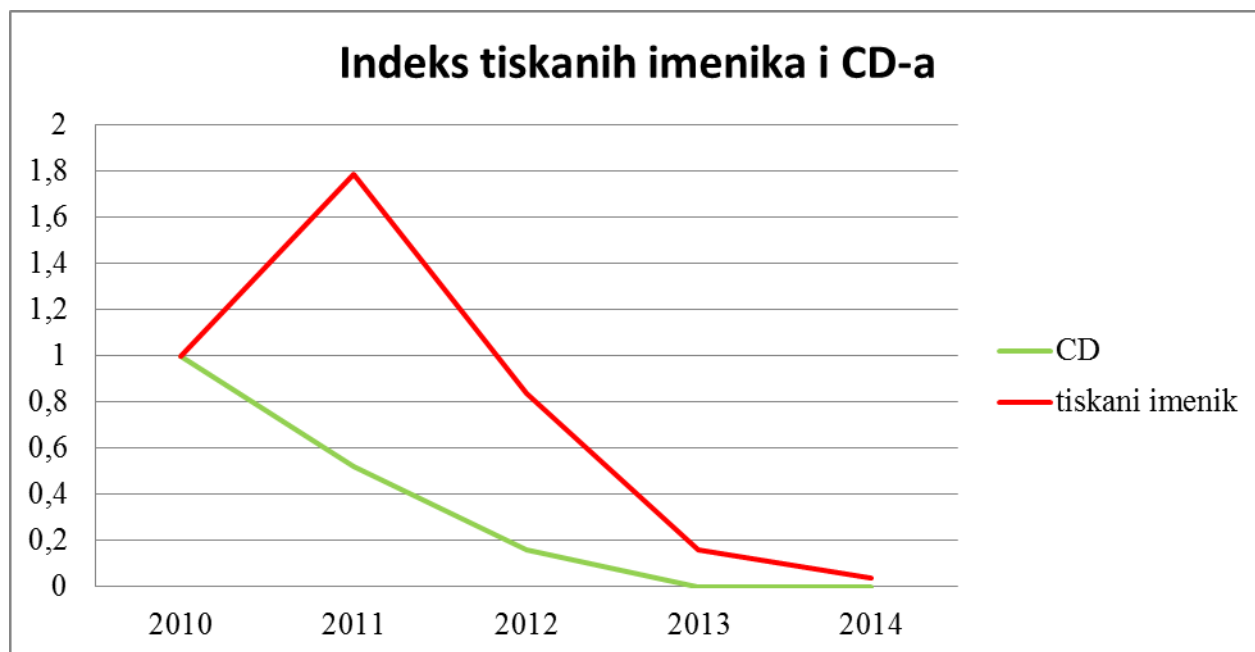


	2010	2011	2012	2013	2014
online	1	1,63	1,73	2,17	2,74

Slika 5. Indeks online upita

Iz indeksa online upita očigledan je stalni porast upita kroz cijelo promatrano razdoblje, sve do 274% porasta u 2014. odnosu na 2010.

Na sljedećoj slici prikazan je indeks prodanih tiskanih imenika, kao i imenika u CD izdanju.



	2010	2011	2012	2013	2014
CD	1	0,52	0,16	0	0
tiskani imenik	1	1,79	0,84	0,16	0,04

Slika 6. Indeks tiskanih imenika i CD-a

Iz indeksa prodanih tiskanih imenika i CD-ova vidljiv je njihov pad prodaje, no budući da svi korisnici nemaju pristup internetu, a kako bi svi korisnici imali pristup sveobuhvatnom imeniku, tj. da navedena usluga bude dostupna na odgovarajući način svim krajnjim korisnicima, potrebno je zadržati obvezu tiskanja imenika. HAKOM smatra da nema potrebe uvrstiti prodaju sveobuhvatnog imenika u CD formatu unutar univerzalne usluge, ali i ostavlja mogućnost operatoru da to i učini, ukoliko postoji komercijalni interes.

Ako ne bi bio određen univerzalni operator ovih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da one ne bude dostupne svim krajnjim korisnicima usluga na cijelom području RH, što bi bilo u suprotnosti s člankom 35. stavkom 1. ZEK-a, stoga HAKOM ima obvezu postupiti sukladno članku 36. stavku 4. ZEK-a.

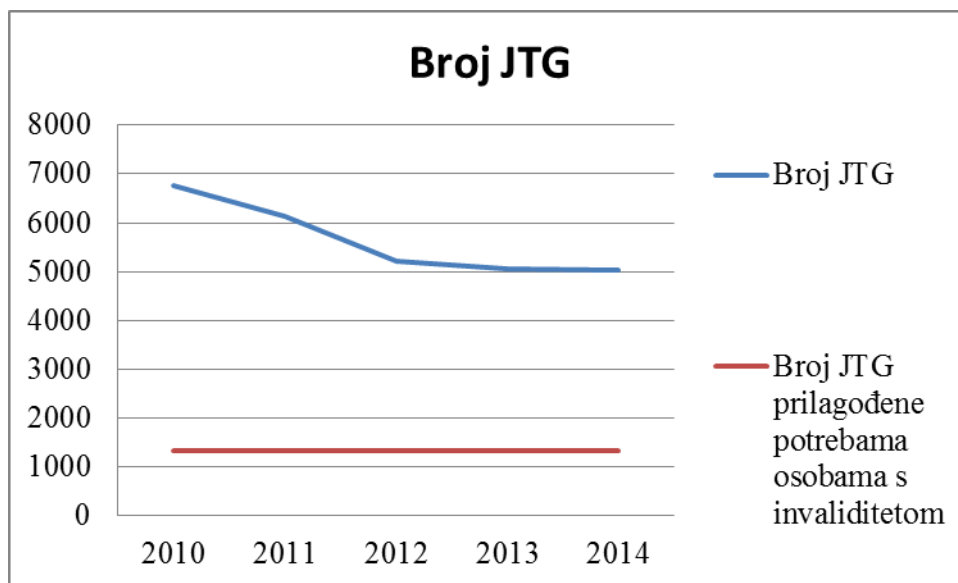
1.3 Javne telefonske govornice

Operator univerzalnih usluga obavezan je na području obavljanja univerzalnih usluga postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, i to na način da osigura najmanje jednu javnu telefonsku govornicu na svakih 1000 stanovnika po županiji, pri čemu prostorni razmještaj javnih telefonskih govornica mora u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati prostornom razmještaju stanovništva na određenom zemljopisnom području.

Operator univerzalnih usluga obavezan je osigurati primjeren broj i razmještaj javnih telefonskih govornica prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom, pri čemu u svakom naselju s više od 500

stanovnika mora osigurati najmanje jednu takvu javnu telefonsku govornicu. Agencija može rješenjem naložiti operatoru univerzalnih usluga postavljanje javne telefonske govornice prilagođene za potrebe osoba s invaliditetom na određenom području u skladu s iskazanim opravdanim potrebama.

Iz dostavljenih podataka, prikazanih na sljedećoj slici, vidljiv je pad broja javnih govornica, no on je i dalje unutar okvira propisanog Pravilnikom o univerzalnim uslugama, od jedne govornice na 1000 stanovnika.

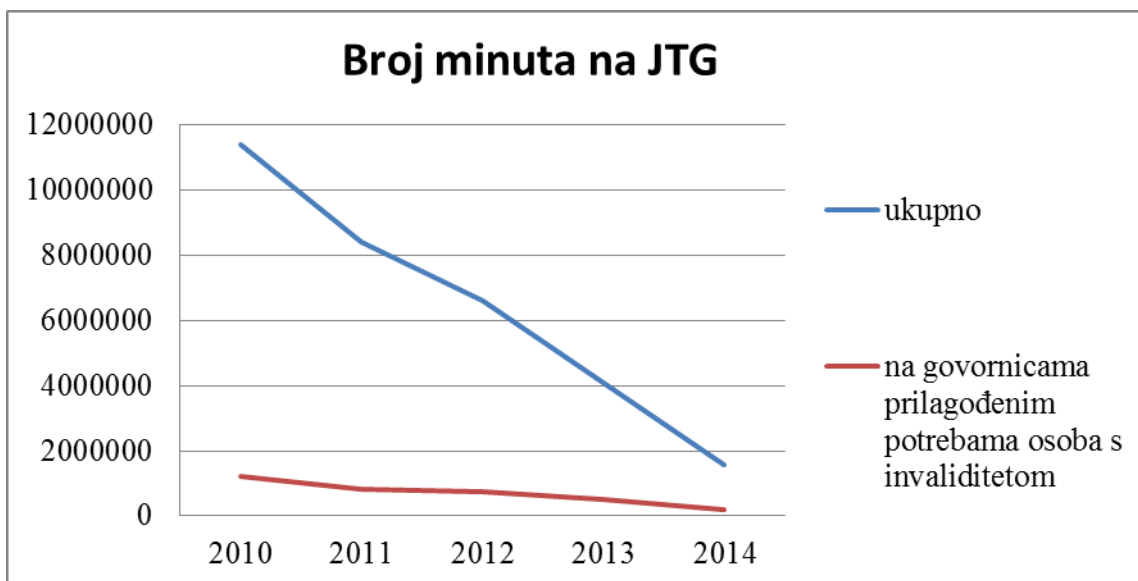


	2010	2011	2012	2013	2014
Broj JTG	6.766	6.140	5.218	5.062	5.028

Slika 7. Broj JTG

Od ukupnog broja svih govornica, onih koje su prilagođene potrebama osobama s invaliditetom je 1347, što čini otprilike 26%.

Na sljedećoj slici prikazan je raspored minuta na svim JTG i onima prilagođenima osobama s invaliditetom.



	2010	2011	2012	2013	2014
Ukupno	11.420.101	8.425.992	6.586.696	4.085.073	1.560.281
Na govornicama prilagođenim potrebama osoba s invaliditetom	1.225.367	833.183	761.422	492.660	197.688

Slika 8. Broj minuta na JTG

Iz dostavljenih podataka vidljiv je trend smanjenja broja minuta na JTG, pa je tako od 2010. do 2014. zabilježen pad broja minuta u iznosu od 86,34%.

Promet na JTG prilagođenima osobama s invaliditetom čini 10-13% sveukupnog promete, ovisno o promatranoj godini.

S obzirom na postojeći broj minuta na JTG, koje usprkos velikom smanjenju nisu zanemarive, HAKOM smatra da je potrebno zadržati obvezu pružanja usluge JTG kako bi navedena usluga bila dostupna na odgovarajući način svim krajnjim korisnicima.

Operator univerzalnih usluga može, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ili drugu javno dostupnu točku u opravdanim okolnostima, a sukladno Pravilniku o univerzalnim uslugama.

1.4. Posebne mjere za osobe s invaliditetom

HAKOM je analizirao koje posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući i one o pristupu hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, operatori pružaju i da li se pružaju na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga. Većina operatora omogućava pristup službi 112 osim govornog poziva i slanjem telefaksa na broj 112, dok slanje SMS poruke na službu davanja obavijesti o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika podržava samo nekolicina. Postojeći proglašeni davatelj osnovne usluge

omogućava slijepim osobama mogućnost poziva službi davanja obavijesti 11888 bez naplate usluge te će govorno dobiti informaciju o traženom broju. Gluhe osobe imaju mogućnost slanja SMS-a na broj 11888 bez naplate usluge te dobivaju povratni SMS bez naplate s informacijom o traženom broju. Nadalje, proglašeni davatelj univerzalne usluge na svojoj web stranici omogućava pristup informacijama o pogodnostima koje mogu dobiti osobe s invaliditetom, Također, proglašeni davatelj univerzalne usluge omogućava slabovidnim i slijepim osobama korištenje obrazaca za sklapanje pretplatničkih ugovora na Braillevom pismu te kupovinu zasebnog bežičnog telefonskog aparata za osobe s posebnim potrebama dok ovu mogućnost, ili neku drugu prihvatljivu mjeru, trenutno, korisnicima ne nudi glavnina operatora u RH. Do sada nije postojao interes drugih strana za pružanje navedene univerzalne usluge, te je HT odlukom HAKOM-a bio obavezan pružati navedenu univerzalnu uslugu. Budući da HT-u ističe obveza pružanja univerzalne usluge krajem 2015., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na prikladan način na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge. U protivnome ako ne bi bio određen operator univerzalnih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da izostanu ove posebne mjere za osobe s invaliditetom i na taj se način oveliko ugroze prava ove osjetljive društvene skupine te, stoga, HAKOM ima obvezu postupiti sukladno članku 36. stavku 4. ZEK-a.

1.5. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

HAKOM je analizirao da li na tržištu postoje posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženim skupinama krajnjih korisnika i na koji način operatori obavještavaju o ovim pogodnostima krajnje korisnike. Proglašeni davatelj univerzalne usluge omogućava cjenovne popuste kroz paket Halo Super 30 te svi zaprimljeni zahtjevi su i realizirani uz dostavu odgovarajuće dokumentacije iz mjerodavnih državnih institucija. O ovoj pogodnosti proglašeni davatelj usluga obavještava korisnike na svojim prodajnim mjestima, telefonski upit ili putem službene web stranice. Nadalje, poneki operatori odobravaju 10% popusta na mjesečnu naknadu za socijalno ugrožene skupine. Iz navedenog se može zaključiti da popusti od 10% na mjesečnu naknadu nisu u dovoljnoj mjeri prilagođeni potrebama socijalno ugroženih osoba te bi izostanak ove mjere ugrozio postojeća prava ove osjetljive društvene skupine. Do sada nije postojao interes drugih strana za pružanje navedene univerzalne usluge, te je HT odlukom HAKOM-a bio obavezan pružati navedenu univerzalnu uslugu. Budući da HT-u ističe obveza pružanja univerzalne usluge krajem 2015., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na prikladan način na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge. U protivnome ako ne bi bio određen operator univerzalnih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da izostanu pružanje posebnih cjenovnih sustava i na taj se način oveliko ugroze prava ove osjetljive društvene skupine te, stoga, HAKOM ima obvezu postupiti sukladno članku 36. stavku 4. ZEK-a.

Na temelju svega navedenog, HAKOM je utvrdio da se sve usluge u okviru univerzalnih usluga prema članku 35. stavku. 2. ZEK-a, na cjelokupno promatranom mjerodavnom tržištu, ne bi pružale na propisan i prikladan način, u slučaju kada se ne bi odredio operator za pružanje univerzalnih usluga, stoga će postupiti na način propisan člankom 36. stavkom 4. točkom 2. ZEK-a i donijeti odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga na području RH, odnosno na određenom dijelu državnog područja RH te na temelju istog odabrati najpovoljnijeg operatora za pružanje univerzalnih usluga.

PRIVITAK: OBRADA ZAPRIMLJENIH KOMENTARA

HT je putem ovog javnog poziva skrenuo pozornost HAKOM-u na članak 40. stavak 8. ZEK-a iz kojeg proizlazi kako nadoknadu neto troškova pružanja univerzalnih usluga ne može tražiti operator univerzalnih usluga koji ima više od 70% udjela u ukupnom prihodu ostvarenom na tržištu tih usluga. HT smatra kako je nužno da HAKOM inicira postupak izmjene ZEK-a na način da predloži brisanje članka 40. stavak 8. ZEK-a pri Ministarstvu pomorstva, prometa i infrastrukture, uzimajući u obzir Direktivu o univerzalnim uslugama¹ (dalje u tekstu: Direktiva). Naime predmetna Direktiva ne poznaje udio na tržištu proglašenog operatora univerzalnih usluga kao ograničavajući faktor za podnošenje zahtjeva za nadoknadom troškova pružanja tih usluga, slijedom čega proizlazi kako važeći ZEK nije usklađen s relevantnom Direktivom.

Nadalje, HT navodi kako stupanjem na snagu Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama operator univerzalnih usluga od 1. siječnja 2015. ima obvezu osigurati svakom korisniku u RH na zahtjev uslugu širokopojasnog pristupa internetu brzine od najmanje 1 Mbit/s, te da uvođenje širokopojasnog pristupa internetu u opseg univerzalnih usluga predstavlja za operatore kojima se određuje takva obveza veliki financijski teret s obzirom na značajne investicije koje se moraju uložiti za ispunjenje te obveze. U RH sav financijski teret snosi isključivo proglašeni operator univerzalnih usluga. HT naglašava da Europska komisija u svojim dokumentima utvrđuje kako je, prije uključivanja širokopojasnog pristupa internetu u opseg univerzalnih usluga, potrebno provesti određene procjene tržišta i procjene troškova pružanja univerzalnih usluga te se tek po izvršenju tih procjena donosi odluka. Isto potvrđuje i posljednji prijedlog preporuke Europske komisije od 13. veljače 2013. Dodatno, u istom dokumentu navedeno je kako države članice kod financiranja univerzalnih usluga trebaju uzeti u razmatranje kombinaciju javnih i sektorskih doprinosa. Proizlazi iz svega navedenog kako je bilo kakvo ograničenje operatora univerzalnih usluga da traži nadoknadu neto troškova pružanja tih usluga suprotno praksi u zemljama EU i smjerovima Europske komisije. Slijedom navedenog, HT smatra kako postoji osnova za pokretanje postupka izmjene ZEK-a radi brisanja članka 40. stavak 8. ZEK-a.

Vežano za navode HT-a, ističe se da će HAKOM voditi računa o ovim navodima prilikom sljedećih izmjena i dopuna ZEK-a. Ovim putem želimo istaknuti da svaka pravna i fizička osoba može podnijeti prijedlog nadležnom Ministarstvu pomorstva, prometa i infrastrukture za izmjenom ZEK-a.

Također HT predlaže HAKOM-u da se u Pravilniku o univerzalnim uslugama doda odredba kojom bi se definiralo da se javnim telefonskim govornicama smatraju multifunkcionalni uređaji koji osim usluga javne telefonske govornice mogu pružati i druge vrste usluga. Nadalje, HT predlaže u predmetnom Pravilniku o univerzalnim uslugama korigirati uvjete za postavljanje JTG-a, odnosno optimizirati broj JTG u odnosu na broj stanovnika, a obzirom na zemljopisnu pokrivenost i broj po korisniku.

¹ Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive) and Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

HAKOM će isti uzeti u razmatranje prilikom izmjene Pravilnika o univerzalnim uslugama.

Dodatno se ističe da je tijekom javnog poziva HAKOM zaprimio obavijest operatora H1 Telekom d.d. i tvrtke JADRO-TRGOVINA d.d. o namjeri pružanja usluga:

- 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,
- pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika,

u suradnji sa svojim partnerima.