

KLASA: UP/I-344-07/16-01/53

URBROJ: 376-04-17-7

Zagreb, 26. travnja 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 35. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), a u vezi sa člankom 18. stavkom 5. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14 i 41/16) u postupku pokrenutom na zahtjev J. Z. iz P., protiv trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9 radi pristupa univerzalnoj usluzi, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na sjednici održanoj 26. travnja 2017. donosi

ODLUKU

- I. Utvrđuje se da je zahtjev korisnika J. Z. iz P. za korištenje univerzalne usluge pristupa internetu s brzinama prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s, razuman.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, da u roku 60 dana od dana primitka ove odluke omogući korisniku J. Z. iz P. korištenje univerzalne usluge pristupa internetu s brzinama prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.
- III. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb da u roku 8 dana od dana postupanja po točki II. ove odluke dostavi Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti dokaz o istom.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je zahtjev korisnika J. Z. iz P. (dalje: korisnik) radi omogućavanja univerzalne usluge pristupa internetu od strane trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT).

Korisnik u bitnome navodi kako se 21. studenog 2015. žalio HT-u na kvalitetu interneta, odnosno na brzinu prijenosa podataka. Korisnik pojašnjava da od prvog dana priključenja na mrežu HT-a 21. prosinca 2013., brzina prijenosa podataka putem ADSL-a nikad nije bila veća od 0,65 Mbit/s. S obzirom da na predmetnoj lokaciji nema signala niti jednog operatora pokretne javno dostupne telefonske usluge, korisnik nema mogućnost prijenosa podataka putem pokretne mreže. Korisnik napominje da nije mogao izvršiti mjerenja putem aplikacije HAKOMetar, kojom korisnici mogu ispitati kakvoću usluge širokopojasnog pristupa internetu tj. izmjeriti brzinu prijenosa korisnih podataka do svojega računala, jer su se događali učestali prekidi u mreži. Ističe da ga je HT u odgovoru na prigovor obavijestio da nije u mogućnosti pružiti ADSL uslugu pri traženoj brzini. Traži da mu se omogući zakonski minimum brzine prijenosa podataka od 1 Mbit/s.

U svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja zatraženo je očitovanje HT-a.

HT u očitovanjima od 21. lipnja i 4. studenoga 2016. u bitnome navodi da se korisnik nalazi na petlji ukupne dužine 7,4 km te da nije moguće pružiti brzinu prijenosa podataka veću od postojeće (oko 0,6 Mbit/s). Ističe kako nije moguće ponuditi univerzalnu uslugu putem alternativnih rješenja jer na lokaciji korisnika nema potrebnog signala pokretne mreže. Kako bi se korisniku osigurala univerzalna usluga, potrebne su značajne investicije u pokretnoj ili u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. S obzirom da se korisnik nalazi na dugoj petlji, potrebno je u nepokretnoj mreži izvesti skraćivanje pretplatničke petlje instalacijom novog pristupnog čvora FTTN ili FTTC, a što je investicija od 370.000,00 kn. Također, s obzirom na konfiguraciju terena nije moguća nadogradnja (proširenje) pokretne mreže na nekoj od postojećih infrastrukturnih točaka, već je potrebna izgradnja nove infrastrukturne točke (instalacija 3G opreme), a što je investicija od najmanje 600.000,00 kn. HT dodatno navodi da na području naselja Brodski Zdenci ima 299 stanovnika (82 kućanstva). Slijedom navedenog, HT smatra da zahtjev korisnika nije razuman te da istom, sukladno članku 18. stavku 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14 i 41/16; dalje: Pravilnik), nije dužan osigurati univerzalnu uslugu.

Na temelju utvrđenog činjeničnog stanja, HAKOM je nakon ocjene svih iznesenih tvrdnji i dokaza utvrdio sljedeće.

Sukladno članku 35. stavku 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) univerzalne usluge moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva krajnjeg korisnika usluga, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

Sukladno članku 35. stavku 2. točki 1. ZEK-a univerzalne usluge obuhvaćaju pristup javno 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 kojim se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost.

Odlukom HAKOM-a Klasa: UP/I-344-01/15-07/01, Urbroj: 376-10-15-19 od 23. rujna 2015. HT je određen operatorom univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od četiri godine.

HT je, sukladno članku 18. stavku 5. Pravilnika obavezan realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

Uvidom u presliku osobne iskaznice korisnika utvrđeno je da korisnik ima prijavljeno prebivalište na adresi P. slijedom čega je udovoljeno zahtjevu iz prethodno citiranog članka Pravilnika.

Sukladno članku 19. stavku 5. Pravilnika operator univerzalnih usluga obavezan je osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njegovoj komunikacijskoj mreži omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s. HT u svom očitovanju ne spori da nije u mogućnosti pružiti propisanu brzinu.

Slijedom navedenog ostaje sporno je li zahtjev korisnika da mu se omogući univerzalna usluga razuman. Zakonodavac nije posebno određivao kada se zahtjev korisnika ima smatrati razumnim već je isto ostavio u slobodnoj dispoziciji HAKOM-a.

Za potrebe ovog postupka, HAKOM je izvršio uvid u podatke HT-a o njegovoj vlastitoj infrastrukturi, koje je HT dužan dostavljati HAKOM-u. Uvidom u odgovarajuću bazu utvrđeno je da je HT za lokaciju P. naznačio da je dostupna brzina prijenosa podataka 2 - 4 Mbit/s.

Imajući u vidu da je sam HT za lokaciju predmetnog korisnika naveo kako je dostupna brzina veća od traženog minimuma, HAKOM zaključuje da nemogućnost pružanja dotične brzine te navodno potrebna investicija nije u dovoljnoj mjeri dokazana, odnosno proturječna je podacima koje je sam HT prethodno dostavio HAKOM-u. Ne ulazeći je li HT greškom prethodno dostavio pogrešne podatke o raspoloživoj brzini, ili je ta brzina nekada na toj lokaciji bila dostupna, a zbog dotrajalosti mreže više nije, HAKOM utvrđuje kako je zahtjev korisnika razuman. Ovom odlukom HT-u je naloženo da omogući pružanje brzine od 1 Mbit/s što predstavlja pola od one brzine za koju HT tvrdi da pruža na predmetnoj lokaciji.

Pri odlučivanju o osnovanosti zahtjeva korisnika, HAKOM je također uzeo u obzir činjenicu da se radi o postojećem korisniku koji već ima uslugu, samo ista nije zadovoljavajuće kvalitete. Nadalje, ne radi se o lokaciji koja je bitno izdvojena od drugih kućanstava. Upravo suprotno, radi se o naseljenom području na kojem, kako i sam HT tvrdi, postoje 82 kućanstva. Posljedično ulaganje u fiksnu ili u mobilnu mrežu u konačnici bi trebalo doprinijeti kvaliteti usluge i drugih korisnika u naselju Brodski Zdenci.

Zaključno, HAKOM nije našao niti jedan razlog radi kojega bi se ovaj zahtjev imao smatrati nerazumnim. Također, bitno je istaknuti da niti jedan od ovih razloga nije odlučujući pri ocjeni razumnosti zahtjeva, već se radi o ocjeni svih činjenica zajedno.

HAKOM je zatražio od HT-a očitovanje o vremenskom okviru u kojem je moguća realizacija predmetne univerzalne usluge. S obzirom da se HT nije očitovao o istom, HAKOM je ocijenio da je rok za postupanje po odluci od 60 dana primjeren.

Slijedom svega navedenog, a u skladu s člankom 12. stavkom 1. točkom 4. i člankom 35. stavkom 1. ZEK-a, te člankom 18. stavkom 5. Pravilnika, riješeno je kao u dispozitivu ove odluke.

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr.sc. Dražen Lučić

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, osobnom dostavom
2. J. Z., P., UP-osobnom dostavom
3. U spis