

KLASA: UP/I-344-08/17-03/03
URBROJ: 376-04-17-10
Zagreb, 13. prosinca 2017.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 5. i članka 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku pokrenutom na zahtjev trgovačkog društva Terrakom d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb, protiv trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora u svezi primjene članka 4.1 Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, na sjednici održanoj 13. prosinca 2017. Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donijelo je

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, obračunavao Terrakomu d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb, korištenje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017. protivno odredbama članaka 4.1. i 5.3. Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.
- II. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d. da u roku od 15 dana od dana primitka ovog rješenja Terrakomu d.o.o. obračuna cjelokupni korišteni kapacitet usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa za Ethernet razinu i nacionalni pristup, za razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017. prema cijenama za Ethernet razinu.
- III. U preostalom dijelu, zahtjev Terrakoma d.o.o. odbija se kao neosnovan.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 18. srpnja 2017. zaprimila zahtjev trgovačkog društva Terrakom d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb (dalje: Terrakom) za rješavanje regulatornog spora sukladno članku 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) protiv Hrvatskog Telekoma d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT) zbog povrede odredaba članka 4.1 Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

U svom zahtjevu Terrakom u bitnome navodi da temeljem Ugovora za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ima realizirani pristupni kapacitet na lokaciji Trnje, Kruge 26, Zagreb za pristup uslugama interneta, VoIP i IPTV. Pojašnjava da na taj način ostvaruje veleprodajni širokopojasni pristup za usluge na domenskoj razini (regija Sjever) i pristup uslugama na nacionalnoj razini u ostalim regijama. Nadalje, ističe da je 27. srpnja 2016. deaktivirao virtualni kanal za nadzor na svim priključcima na domenskoj razini te je 595 zahtjeva realizirano putem B2B sučelja. Nekoliko dana kasnije, 2. kolovoza 2016. uočava manjak korisnika spojenih na domenskoj

razini, konkretno 245 korisnika. Zatraženo je pojašnjenje HT-a koji se očitovao da je kod realizacije B2B zahtjeva zbog greške u sustavu došlo do prebacivanja profila s domenske razine na nacionalnu razinu. Budući da godinu dana od nastalog problema profili nisu vraćeni na domensku razinu, a zbog navedenog nije moguće ispravno utvrditi mjerenja potrošnje korištenog kapaciteta, Terrakom osporava mjesečne račune za cijelu godinu. U svrhu dokaza svojih navoda dostavlja korespondenciju s HT-om putem elektroničke pošte i popis pogrešno spojenih profila.

HT u svom očitovanju od 8. kolovoza 2017. u bitnome navodi da su svi zahtjevi Terrakoma za implementacijom profila realizirani u dogovorenim rokovima i prema tehničkim specifikacijama koje su propisane u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Dodatno pojašnjava da je na potpunu i ispravnu realizaciju traženog profila značajno utjecala činjenica da je Terrakom imao učestale promjene koncepta korištenja virtualnog kanala za nadzor što je utjecalo na pojavu problema kod migracije korisnika. Također ističe da Terrakom koristi profile sa i bez nadzornog kanala na nacionalnoj razini i Ethernet razini zbog čega je uslijed ručnih promjena moguća nenamjerna greška u postavljanju profila. Zaključno dostavlja kronologiju realizacije zahtjeva.

U okviru postupka, 26. rujna 2017. održana je usmena rasprava. Terrakom se dodatno očitovao da je u tijeku ispravljanje pogrešno implementiranih profila od strane HT-a te Terrakom trenutno provjerava jesu li profili ispravno vraćeni na domenski pristup. Dodatno ističe da je zbog pogrešno prebačenih profila došlo do povećanja smetnji. Pojašnjava da je u kolovozu 2016. udio smetnji koje su vezane za pogrešno prebacivanje profila bio 38% od ukupno svih smetnji. Također zbog nastalih smetnji došlo je do raskida ugovora s krajnjim korisnicima te od kolovoza 2016. bilježe konstantan gubitak korisnika. Zaključno ističe da je HT naknadu za korištenje kapaciteta obračunavao prema podacima iz srpnja 2016. a ne prema stvarnoj potrošnji. Raspravnim zaključkom Terrakom je pozvan specificirati svoj zahtjev te obrazložiti uzročnu vezu između navodnih propusta HT-a i prekomjerno naplaćenog iznosa naknade za veleprodajnu uslugu.

Terrakom 10. listopada 2017. dostavlja specificirani zahtjev te u bitnome navodi da su nastavno na nastale probleme, uputili zahtjev HT-u da im dostavi popis svih bitstream profila. Iako su zahtjev uputili u rujnu 2016., HT je tek 27. rujna 2017. postupio po traženju Terrakoma. Isto tako, pojašnjava da je Terrakom 30. rujna 2016. djelomično osporio račun za kolovoz 2016. Predmetnim dopisom Terrakom je iskazao nezadovoljstvo rješavanjem prijave smetnji te je ukazao na greške u implementaciji profila. HT je tek 28. ožujka 2017. odgovorio Terrakomu, i to samo u dijelu osporenog iznosa računa. Nadalje, pojašnjava da je člankom 5.3 Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa definiran način obračuna naknade za korišteni kapacitet. Budući da Terrakom ostvaruje pristup mreži HT-a na dvije točke, nacionalni i Ethernet pristup, naknada se obračunava zasebno za svaki pristup. Isto tako, s obzirom da se potrošnja mjeri na točki preuzimanja prometa, a ne mjeri se potrošnja po pojedinom priključku, nije moguće ispravno izračunati ukupnu potrošnju koja se odnosi na nacionalnu a koja na Ethernet razinu. Ističe da je Terrakom predložio obračun cjelokupnog prometa po nižoj cijeni, odnosno onoj za Ethernet pristup, ali je HT predmetni prijedlog odbio.

Dodatno ističe da je zbog navedenih pogrešaka narušena stabilnost usluge što u konačnici dovodi do raskida usluga. Kao dokaz dostavlja korespondenciju putem elektroničke pošte od 6. lipnja 2017. te primjere prijave smetnji iz B2B sučelja.

Nadalje, pojašnjava da su u rujnu 2017. pokrenuli zahtjev za isključenje virtualnog kanala za nadzor za 520 priključaka te su 5. listopada 2017. opet utvrdili da je 15 priključaka pogrešno prebačeno na

nacionalni pristup. Dostavlja primjere prijave smetnji koje su nastale kao posljedica isključenja virtualnog kanala.

Zaključno ističe da je HT propustio ispravno implementirati bitstream profile za Terrakom te da HT nije ozbiljno pristupio otklanjanju problema zbog čega profili i dalje nisu ispravno implementirani. Zbog svega navedenog Terrakom smatra da mu je HT prouzročio štetu te traži da se HT-u naloži hitno ispravljanje svih pogrešno implementiranih profila za Terrakom te da se naloži storniranje svih računa za razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017. u ukupnom iznosu od 197.828,91 kn + PDV.

HT u podnesku od 25. listopada 2017. u bitnome navodi da su svi zahtjevi Terrakoma za implementacijom profila odrađeni u dogovorenim rokovima i prema tehničkoj specifikaciji propisanoj u Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Nadalje, ističe da smetnje koje navodi Terrakom ne mogu biti povezane s krivom razinom sučelja te prema njihovoj evidenciji svi korisnici sada imaju ispravno dodijeljen profil. Zaključno, HT predlaže odobrenje računa u razdoblju od kolovoza 2016. do kolovoza 2017. u iznosu od 51.094,03 kn, što odgovara razlici između računa ispostavljenih od srpnja 2016. i računa za rujan 2017., koji račun smatraju ispravnim jer su svi profili korigirani.

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

U konkretnom slučaju sporan je obračun korištenog kapaciteta na nacionalnoj i Ethernet razini (domenska razina) za razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017. Iako je Terrakom u podnesku od 10. listopada 2017. osporio i račun za rujan 2017., HAKOM je radi poštivanja rokova za rješavanje spora iz članka 20. ZEK-a ovom odlukom obuhvatio samo razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017., kako je inicijalno Terrakom i postavio zahtjev. Terrakom ima pravo pokrenuti novi regulatorni spor u odnosu na račun za rujan 2017.

Iz očitovanja stranaka nesporna je činjenica da je HT pogrešno implementirao dio profila, kao i da kroz cijelo razdoblje od kolovoza 2016. do kolovoza 2017., HT nije u potpunosti ispravio spornu pogrešku. I sam HT u očitovanju od 24. listopada 2017. navodi da tek račun za rujan 2017. smatra ispravnim jer su tada svi profili korigirani. Također, nesporno je da su računi u spornom razdoblju obračunavani prema prometu iz srpnja 2016. s obzirom da je to zadnji mjesec kada su profili bili ispravno implementirani.

Naknada za korištenje kapaciteta definirana je člankom 5.3 Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Naknada za nacionalni pristup obračunava se do 1. siječnja 2017. u iznosu od 46,09 kn, a od 1. siječnja 2017. u iznosu od 43,42 kn dok se naknada za Ethernet pristup obračunava do 1. siječnja 2017. u iznosu od 27,24 kn, a od 1. siječnja 2017. 27,63 kn.

Istim člankom Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa definiran je način mjerenja korištenog kapaciteta na način da se isti mjeri na točki preuzimanja prometa.

S obzirom da se promet ne mjeri po pojedinom priključku, krivom implementacijom određenog broja priključka s Ethernet razine na nacionalnu razinu, nije moguće nesporno utvrditi koliki promet od ukupnog nacionalnog prometa bi se ustvari trebao obračunati po Ethernet razini.

HT je obračunavao promet prema računu za srpanj 2016. te sada predlaže uzimanje prometa za rujan 2017. kao promet prema kojemu će obračunati promet za cijelu godinu. HAKOM takav pristup smatra neispravnim.

Naime, nesporno je da je upravo zbog pogreške HT-a, a zbog prebacivanja pojedinih profila na pogrešnu razinu, došlo do nemogućnosti ispravnog utvrđivanja prometa po pojedinoj razini. HAKOM ističe kako je obveza HT-a osigurati pravilno pružanje veleprodajnih usluga i pravovremeno otklanjanje pogrešaka. U tom smislu, navodni učestali zahtjevi za izmjenom profila od strane Terrakoma ne mogu biti opravdanje za pogrešku. S druge strane, obračun prometa kako to predlaže HT, potencijalno može biti na štetu Terrakoma jer promet kakav je bio u rujnu 2017. ne mora nužno odgovarati količini prometa u drugim mjesecima u spornom razdoblju.

Iz tog razloga, HAKOM smatra da je jedini ispravan način obračuna prometa taj da se cjelokupan promet u spornom razdoblju obračuna po cijeni za Ethernet razinu, odnosno po nižoj cijeni. Slijedom svega navedenog riješeno je kao u točkama I. i II. izreke.

Terrakom je u zahtjevu za rješavanje spora tražio storniranje računa za sporno razdoblje u cijelosti. S obzirom da je temeljem ove odluke Terrakom u obvezi podmiriti ostvareni promet po cijenama za Ethernet razinu, bilo je potrebno zahtjev Terrakoma u preostalom dijelu odbiti kao neosnovan. Stoga je odlučeno kao u točki III. izreke.

Dodatno, zahtjev za rješavanje spora se djelomično temelji i na šteti koju je Terrakom pretrpio zbog pogrešno implementiranih profila. Ovdje se upućuje Terrakom da je rješavanje o naknadama štete u nadležnosti redovnog suda te HAKOM o istom nije odlučivao.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić

Dostaviti:

1. Terrakom d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb - UP - osobna dostava
2. Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 - osobnom dostavom
3. U spis