

KLASA: UP/I-344-07/17-01/100  
URBROJ: 376-10-18-9  
Zagreb, 28. veljače 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i članka 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) u postupku inspekcijskog nadzora zbog povrede regulatornih obveza koje su trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, određene kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te kršenja odredbi relevantnih standardnih ponuda, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

- I. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, da u roku petnaest (15) dana od primitka ovog rješenja otkloni nepravilnosti u postupanju prilikom naplate naknade za neosnovane prijave kvarova/smetnji od strane operatora korisnika, a za veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: ULL), najma korisničke linije (dalje: WLR) i veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: BSA), tako što u sljedećim slučajevima neće obračunavati naknade za neosnovane prijave kvarova/smetnji:
  - a) kvarovi/smetnje koji su izravne posljedice pogrešnih inicijalnih informacija HT-a prilikom realizacije zahtjeva za aktivacijom usluge (npr. smetnja koja je uzrokovana pogrešnom informacijom o maksimalno mogućoj brzini);
  - b) kvarovi/smetnje za koje je HT naveo kako je poduzeo određene radnje na dijelu mreže pod njegovom odgovornosti s namjerom otklona prijavljenog kvara/smetnje (npr. reset porta, zamjena Option 82, promjena parice, rekonfiguracija privatnog virtualnog kanala - PVC-a, itd.);
  - c) kvarovi/smetnje u kojima HT navodi kako je potrebno izmještanje infrastrukture, popravak zračnog kabela, pokretanje mini projekta ili nemogućnost pristupa mreži radi neriješenih imovinsko-pravnih odnosa, iz čega proizlazi da je uzrok kvara/smetnje vezan uz infrastrukturu HT-a;
  - d) kvarovi/smetnje za koje je utvrđeno kako su naknadno otklonjene od strane HT po drugoj prijavi/zahtjevu za istu paricu; i
  - e) kvarovi/smetnje za koje HT nije dostavio (potpuna) mjerenja prilikom zatvaranja kvara/smetnje odnosno ako iz istih nije moguće jednoznačno utvrditi za koju paricu je provedeno mjerenje.
- II. U slučaju nepostupanja HT-a u skladu s točkom I. inspektor će odgovornoj osobi izreći novčanu kaznu u iznosu do deset prosječnih godišnjih bruto plaća ostvarenih u Republici Hrvatskoj u protekloj godini.

## Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 6. srpnja 2017. zahtjev trgovačkog društva VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIPnet), za provođenje inspekcijskog nadzora protiv trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT), vezano uz povrede regulatornih obveza koje su HT-u određene kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te kršenja odredbi relevantnih standardnih ponuda HT-a.

VIPnet u svom zahtjevu navodi kako je, kao operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a: izdvojeni pristup lokalnoj petlji (dalje: ULL), najam korisničke linije (dalje: WLR) i veleprodajni širokopojasni pristup (dalje: BSA), od kolovoza 2015. započeo s praksom provođenja detaljne analize specifikacija zahtjeva HT-a za naplatom naknade za neosnovane prijave kvarova/smetnji, s obzirom na općenito velik broj kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama HT-a.

Ističe kako je nakon provjere ispravnosti aktivirane veleprodajne usluge, te po utvrđenju da pojedini kvar/smetnja nije u području odgovornosti VIPnet-a, redovito prijavljivao kvarove/smetnje HT-u putem informacijskih sustava (B2B servisa), sve sukladno rokovima i uvjetima propisanim odlukama HAKOM-a o odgovarajućim analizama mjerodavnih tržišta, te odredbama relevantnih i važećih standardnih ponuda HT-a. Nadalje, VIPnet je podnosio zahtjeve za otklanjanje onih kvarova/smetnji za koje je utvrdio da prema stajalištu VIPnet-a spadaju u područje odgovornosti HT-a, a HT je kao veleprodajni operator iste bio obavezan otkloniti o vlastitom trošku. HT je u postupku obrade VIPnet-ovih zahtjeva za otklon kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama veliki broj istih sasvim neopravdano osporio, navodeći da prijavljeni kvarovi/smetnje od strane VIPnet-a nisu u području odgovornosti HT-a. Kao dokaz HT-ovog postupanja, VIPnet je HAKOM-u dostavio tablice s primjerima prigovora i komentara VIPnet-a na tvrdnje HT-a da smetnja nije u području njihove odgovornosti. U navedenim slučajevima HT je tražio i naplatu naknade za osporene zahtjeve za otklon kvarova/smetnji.

VIPnet navodi da redovito dostavlja HT-u na mjesečnoj osnovi detaljne komentare na račune HT-a za predmetne naknade i specifikacije HT-a koje su priložene tim računima. Komentari na račune i specifikacije HT-a sadrže popis razloga zbog kojih VIPnet smatra odnosne kvarove/smetnje ulaze u područje odgovornosti HT-a te stoga nije opravdano naplaćivati VIPnet-u naknadu za neosnovanu prijavu kvara/smetnje. U svrhu uklanjanja dvojbe VIPnet navodi kako temeljem analiza svakog računa i specifikacije HT-a opravdane slučajeve fakturiranja neosnovanih prijava kvarova/smetnji od strane VIPnet-a iz mjeseca u mjesec prihvaća i plaća HT-u predmetnu naknadu, dok preostali dio računa osporava iz razloga kako je prikazano u primjerima u dostavljenim tablicama.

U svrhu predočenja opisanog obrasca postupanja HT-a te VIPnet-ove prakse, VIPnet je izdvojio dva nasumično odabrana mjeseca (prosinac 2016. i veljača 2017.), te za potrebe statistike i analitike, inače opsežne prigovore VIPnet-a na račune i specifikacije HT-a, grupirao u nekoliko kategorija. Primjeri grupiranih prigovora VIPnet-a na specifikacije HT-a za prosinac 2016. su: otklonjeno nakon intervencije HT-a bez intervencije VIPnet-a, otklonjeno intervencijom HT-a nakon ponovljene prijave istog kvara/smetnje, neispravni rezultati mjerenja dostavljeni VIPnet-u od strane HT-a prilikom zatvaranja kvara/smetnje.

VIPnet navodi kako je na uzorku iz prosinca 2016. vidljivo da je: 55% svih osporenih kvarova/smetnji otklonjeno nakon intervencije HT-a po prijavi kvara/smetnje VIPnet-a iako je HT zatvorio kvar/smetnju s pojašnjenjem da kvar/smetnja nije u području odgovornosti HT-a, a od strane VIPnet-a nisu bile poduzete bilo kakve aktivnosti nakon zatvaranja kvara/smetnje od strane HT-a; 13% kvarova/smetnji uspješno otklonjeno nakon ponovljene prijave kvara/smetnje; za 13% zatvorenih kvarova/smetnji HT je dostavio neispravne rezultate mjerenja ili uopće nije dostavio rezultate mjerenja kod zatvaranja kvara/smetnje. U ostalim slučajevima HT ne priznaje odgovornost za prijavljeni kvar/smetnju iako je nakon HT-ove intervencije na nekom od mrežnih elemenata (port, parica, izvod) ili mrežnih postavki (profil, brzina) kvar/smetnja uspješno otklonjena.

Nadalje, VIPnet je za račun i specifikaciju HT-a iz veljače 2017. HAKOM-u dostavio drugačiju kategorizaciju razloga neprihvatanja dijela HT-ovog računa i specifikacije HT-a za neosnovane prijave kvarova/smetnji s obzirom da su za predmet analize bili naknadno zaprimljeni odgovori HT-a na prigovore VIPnet-a. Primjeri grupiranih prigovora VIPnet-a na specifikacije HT-a za veljaču 2017. su: riješeno preko nadzornog centra HT-a (dalje:SMC), udaljenost od centrale, profil, Option 82, nepodmireni računi, sanacija zračne mreže, kutija na objektu i obilježavanje parice.

VIPnet navodi kako je na uzorku iz veljače 2017. vidljivo da je za 60,4% od 159 spornih slučajeva HT u naknadnom odgovoru na komentare VIPnet-a na specifikaciju HT-a naveo da su riješeni preko SMC-a, iz čega proizlazi da je HT neosnovano poslao tehničara na teren vlastitom diskrecijskom odlukom, da bi potom kvar/smetnju uklonio daljinskom putem, ali zbog nepotrebnog slanja tehničara na teren smatra da kvar/smetnja nije u odgovornosti HT-a i zapravo želi neopravdano naplatiti trošak izlaska tehničara VIPnet-u. U 15,7% spornih slučajeva HT je prihvatio zahtjev za aktivaciju usluge i potvrdio da može isporučiti traženu uslugu, a da bi potom naknadno utvrdio da usluga ne može raditi jer je parica predugačka i previše udaljena od centrale zbog čega je usluga loša. U 12,6% spornih slučajeva HT je prihvatio zahtjev za aktivaciju usluge i potvrdio da može isporučiti traženu uslugu, a da bi potom naknadno zahtijevao smanjenje profila, radi čega je izvršena korekcija na manju brzinu. U 7,5% spornih slučajeva tražena usluga je proradila nakon što je od strane HT-a dostavljen drugi Option 82, tj. parica je premještena na drugi port. U 1,3% spornih slučajeva je HT naveo da su uzrok prekida usluge nepodmireni račun od strane korisnika, iako prema stajalištu VIPnet-a okolnost da korisnik nije podmirio račune nije u vezi s otklonom kvara/smetnje (osim u vrlo rijetkim slučajevima u kojim korisnik ima aktivnu i HT telefonsku uslugu). U 1,3% spornih slučajeva je HT naveo da je bilo potrebno odraditi radove na zračnoj mreži koja nije u području odgovornosti VIPnet-a. U 0,6% slučajeva je HT naveo da je bilo potrebno novo spajanje na novoj parici, a parica u prvom navratu realizacije nije bila ispravno označena. U 0,6% slučajeva je HT kao uzrok naveo sanaciju i zamjenu kutije na objektu u kojem završava HT-ov kabel.

VIPnet ukazuje da svi rezultati prethodno navedenih analiza (prosina 2016. i veljača 2017.) potvrđuju da razlozi kvarova/smetnji, prema stajalištu VIPnet-a ulaze u područje odgovornosti HT-a, radi čega je osporavanje njihovih prijava od strane HT-a u potpunosti neopravdano. Slijedom navedenog, VIPnet smatra da HT svjesno zloupotrebljava odredbe koje reguliraju pravo na naknadu u slučaju neosnovanih prijava kvarova/smetnji, i to na način da neutemeljeno osporava pojedine zahtjeve VIPnet-a za otklanjanjem kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama kao neosnovane navodeći da nisu u području odgovornosti HT-a, a sve iz razloga usmjerenih na izbjegavanje ispunjavanja regulatornih obveza određenih HT-u odlukama HAKOM-a u odgovarajućim postupcima analize mjerodavnih tržišta.

VIPnet ističe kako navedeno postupanje HT-a rezultira neosnovanim izdavanjem računa na ime odgovarajuće naknade, čiji su izračuni utemeljeni na pogrešno utvrđenom činjeničnom stanju. Isto tako, izvješća HT-a o zatvaranju kvara/smetnje u pretežnom broju slučajeva sadrže samo općenitu, paušalnu i neobrazloženu konstataciju da kvar/smetnja nije u nadležnosti HT-a, dakle bez objašnjenja kvara, a naročito bez objašnjenja poduzetih radnji, sukladno odredbama standardnih ponuda HT-a. Na temelju gore navedenog, VIPnet tvrdi da HT navedenim postupanjem VIPnet-u generira neosnovane i visoke troškove.

Uzevši u obzir odnos ukupnog iznosa naknada za nepravovremenu realizaciju (aktivacije i deaktivacije) traženih veleprodajnih usluga, odnosno za kašnjenja u otklanjanju kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama fakturiranih od strane VIPnet-a HT-u iz mjeseca u mjesec, a koji su priznati od strane HT-a kao opravdani i uredno isplaćeni VIPnet-u, te naknada za neosnovane prijave kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama oko kojih se VIPnet i HT spore, VIPnet sumnja da HT zloupotrebljava potonji instrument za kompenzaciju gubitaka koje bi imao po osnovi isplaćenih penala VIPnet-u.

Slijedom gore navedenog, VIPnet smatra kako HT na opisani način svjesno krši regulatorne obveze koje su mu određene, a sve kako bi utjecao na konkurentnost operatora korisnika koji se s njim natječu na mjerodavnim tržištima.

S obzirom na postojanje opravdanog razloga za pokretanje postupka sukladno člancima 59. i 61. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), zatraženo je 17. srpnja 2017. očitovanje od HT-a na sve navode iz zahtjeva VIPnet-a.

HT je 30. kolovoza 2017. zatražio od HAKOM-a produljenje roka za dostavu očitovanja do 8. rujna 2017., a što im je i odobreno. HAKOM je 11. rujna 2017. zaprimio očitovanje HT-a u kojem se ne slaže s navodom da VIPnet tek po utvrđivanju da pojedini kvar/smetnja nije u području njegove odgovornosti prijavljuje smetnju HT-u. HT ističe kako VIPnet prijavljuje kvar/smetnju HT-u bez izlaska svojeg tehničara na teren, pa stoga tehničar HT-a često utvrđuje da se kvar/smetnja odnosi na područje odgovornosti VIPnet-a. HT napominje kako VIPnet izbjegava zajednički izlazak na otklanjanje kvara/smetnje s HT-ovim tehničarom, kako bi zajednički utvrdio i otklonio kvar/smetnju na veleprodajnoj usluzi, već ponovno otvara nove kvarove/smetnje za istog krajnjeg korisnika po istom događaju.

HT navodi kako izbjegavanjem zajedničkog izlaska na teren, odnosno ponovnim otvaranjem novih kvarova/smetnji po istom događaju VIPnet svjesno krši odredbe standardnih ponuda HT-a čime ugrožava postupak rješavanja kvarova/smetnji na štetu vlastitih krajnjih korisnika, pritom stvarajući materijalnu štetu HT-u u pogledu ponovnih postupanja po istim (primjeri su dostavljeni u tablicama u prilogu očitovanja). VIPnet je za navedene kvarove/smetnje potraživao penale za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje.

HT smatra da VIPnet umanjuje svoje nedostatke u tehničkoj podršci u otklanjanju veleprodajnih smetnji krajnjem korisniku na način da za svoje propuste optužuje HT na način da krši regulatorne obveze te onemogućava tržišno natjecanje. HT ukazuje na problem velikog broja neosnovanih kvarova/smetnji zbog opetovanog prijavljivanja novih kvarova/smetnji od strane VIPnet-a koji za cilj nemaju rješavanje kvarova/smetnji odnosno zaštitu krajnjih korisnika, već stvaranje pogrešne slike HT-u. HT napominje da VIPnet ovakvim postupanjem namjerno zloupotrebljava instrumente penalizacije ne u cilju zaštite interesa krajnjih korisnika, već na povećanje prihodovne strane

VIPnet-a ponovnim otvaranjem kvara/smetnje za istog korisnika i potraživanjem penala ukoliko bi HT kasnio u otklanjanju kvara/smetnje. HT naglašava kako je iz dostavljenih primjera na kojima VIPnet ponovno prijavljuje nove smetnje/kvarove po istom događaju, proizlazi velik broj kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama, što znatno utječe na rezultate kvartalnih izvještaja glavnih pokazatelja učinkovitosti (KPI) koje HT objavljuje na web portalu za operatore na način da je ukupan broj kvarova/smetnji velik. HT ističe kako pri tom ne želi umanjiti broj kvarova/smetnji koje su u odgovornosti HT-a, no broj kvarova/smetnji bi se znatno smanjio kada bi VIPnet u svojem području odgovornosti izvršavao svoje obveze, slao tehničare na zajednički izlazak na otklon kvara/smetnje s tehničarom HT-a i imao bolju tehničku suradnju sa HT-om u cilju rješavanja problema na usluzi krajnjeg korisnika.

HT u svom očitovanju ističe kako u potpunosti odbacuje optužbe VIPnet-a da svjesno zloupotrebljava pravo na naknadu u slučaju neosnovanih prijava kvarova/smetnji te da HT vrlo često o vlastitom trošku otklanja kvarove/smetnje na veleprodajnim uslugama koje nisu u odgovornosti HT-a već u odgovornosti, primjerice: smetnje na portovima gdje je problem u nekompatibilnosti korisničke opreme VIPnet-a, popravak kućne instalacije iako je kućna instalacija u odgovornosti VIPnet-a te provjera ispravnosti korisničke opreme u prostorijama krajnjeg korisnika čija je odgovornost VIPnet-a.

HT je u privitku svog očitovanja dostavio tablicu s 94 primjera koji su se dogodili u razdoblju od 29. ožujka 2017. do 30. lipnja 2017. kao uzorak prijavljenih kvarova/smetnji od strane VIPnet-a koji u svom očitovanju navodi kako je prije prijave kvara/smetnje provjerio je li kvar/smetnja u području odgovornosti VIPnet-a te za koje očekuje da se otklone o trošku HT-a. Primjeri navedeni u dostavljenoj tablici su kvarovi/smetnje koje je HT otklonio u svojem trošku iako se radi o apsolutnom području odgovornosti VIPnet-a. Ističe kako HT ne samo da je otklonio kvarove/smetnje krajnjim korisnicima VIPnet-a o svom trošku iako se radilo o području odgovornosti VIPnet-a već će HT, za kvarove/smetnje koje će VIPnet potraživati naknade za kašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje, platiti i penale. Slijedom gore svega navedenog, HT odbacuje VIPnet-ove optužbe da HT kalkulira, relativizira i umanjuje vlastitu financijsku odgovornost po osnovi penala isplaćenih operatorima korisnicima.

Nadalje, HT je u privitku svog očitovanja dostavio na DVD-u i očitovanje na neosnovane kvarove/smetnje VIPnet-a za prosinac 2016. i veljaču 2017. s podacima iz B2B sučelja i priloženim mjerenjima. Također, dostavljena je statistika neosnovanih zahtjeva za popravak kvarova za prosinac 2016. i veljači 2017. za sve operatore korisnike veleprodajnih usluga, te iznosi naknada za kašnjenje u otklanjanju kvarova i iznose naknada za neosnovane smetnje za razdoblje od 1. siječnja 2017. do 1. lipnja 2017.

Slijedom navedenog, HAKOM je 21. rujna 2017. zatražio od VIPnet-a očitovanje na dostavljene podatke iz tablice HT-a vezano uz navode HT-a kako VIPnet ne šalje tehničara u slučaju ponovnog otvaranja smetnje/kvara (reopen) te očitovanje na dostavljene komentare HT-a na VIPnet-ovu tablicu prijavljenih smetnji iz mjeseca prosinca 2016. i veljače 2017. (na DVD-u). Također, zatraženo je očitovanje VIPnet-a na HT-ovu tablicu s primjerima smetnji u potpunoj odgovornosti VIPnet-a koje je otklonio HT, te potvrda je li u navedenim slučajevima VIPnet priznao odgovornost u slučajevima koje navodi HT, odnosno koje VIPnet nije osporio.

Isto tako, HAKOM je zatražio razradu prijavljenih kvarova/smetnji u prosincu 2016. i veljači 2017. i to: ukupan broj prijavljenih kvarova/smetnji, broj kvarova/smetnji za koje je HT inicijalno utvrdio

da su u odgovornosti VIPnet-a; broj kvarova/smetnji za koje je HT naknadno priznao da nisu bili u odgovornosti VIPnet-a; broj kvarova/smetnji za koje je HT naknadno priznao da nisu bili u odgovornosti VIPnet-a te preostali broj kvarova/smetnji za koje VIPnet smatra da nisu bili u njegovoj odgovornosti.

VIPnet je u svom očitovanju, kojeg je HAKOM zaprimio 26. rujna 2017., zatražio produljenje roka dostave traženih podataka za dodatnih 15 dana.

U svom očitovanju, kojeg je HAKOM zaprimio 25. listopada 2017., VIPnet navodi da od ukupnog broja prijavljenih kvarova/smetnji od strane krajnjih korisnika kojima je usluga realizirana putem neke od veleprodajnih usluga HT-a, VIPnet sam na opisani način otkloni oko 55% kvarova/smetnji bez prijavljivanja kvarova/smetnji HT-u.

VIPnet dalje navodi kako nakon inicijalne provjere kvara/smetnje na strani VIPnet-a, ako je kvar/smetnja nakon te provjere prijavljena HT-u, i ako HT nakon provjere na svojoj strani zaključi da je kvar/smetnja u domeni odgovornosti VIPnet-a, VIPnet mora u roku od 24 sata potvrditi odjavu HT-a ili ponoviti prijavu (tzv. reopen). Ističe da postoje određeni slučajevi u kojima rok od 24 sata nije dovoljan da VIPnet provjeri navod HT-a da kvar/smetnja nije u njegovoj odgovornosti jer je potreban izlazak tehničara VIPnet-a na teren kako bi se nedvojbeno utvrdilo je li HT u pravu ili nije.

VIPnet napominje da su česti slučajevi u kojima uz provjeru navedenih kvarova/smetnji VIPnet paralelno provodi internu analizu koja prethodi otvaranju veleprodajne prijave kvara/smetnje. Međutim, ponekad nije moguće doći do krajnjeg korisnika unutar zadanog roka. U navedenim situacijama moguće je da rok od 24 sata istekne te stoga VIPnet više ne može otvoriti isti kvar/smetnju (reopen), već je sukladno standardnim ponudama obvezan otvoriti novi kvar/smetnju. VIPnet je dostavio broj zajedničkih izlazaka tehničara na teren za prvih 10 mjeseci 2017., a koji iznosi 167. Za navedene dogovore o zajedničkim izlascima na teren dostavljena je statistika uzroka kvarova/smetnji iz koje je vidljivo da je u konačnici oko 50% kvarova/smetnji ipak bilo u domeni odgovornosti HT-a, a navedeni kvarovi/smetnje nisu na vrijeme otklonjene, odnosno HT je neosnovano upućivao VIPnet da se radi o kvaru/smetnji koja je u odgovornosti VIPnet-a.

Nadalje, VIPnet je dostavio podatke vezano uz prijavljene i ponovljene kvarove/smetnje na BSA usluzi, a koji su dominantni kvarovi/smetnje za VIPnet. Broj ukupno prijavljenih kvarova/smetnji za srpanj i kolovoz 2017. iznosi 5365, od čega broj ponovljenih kvarova/smetnji iznosi 496. Iz dostavljenih podataka vidljivo je da se radi o manje od 10% slučajeva u kojima su za isti priključak kvarovi/smetnje ponovno otvoreni, a od kojih se nisu sve trebale niti riješiti zajedničkim izlaskom tehničara na teren. Dodatno, VIPnet prikazuje i podatke o uzroku kvarova/smetnji za ponovljene kvarove/smetnje kako je iste utvrdio HT, iz kojih je razvidno da je za preko 60% ponovljenih kvarova/smetnji uzrok kvara/smetnje ipak u domeni odgovornosti HT-a.

Ističe da navedena statistika pokazuje da HT po prvoj prijavi kvara/smetnje, u svrhu izbjegavanja plaćanja penala za kašnjenje, paušalno zatvara kvarove/smetnje bez provođenja detaljne analize o odgovornosti HT-a, a koja se nedvojbeno utvrdi u postupku ponovljene prijave kvara/smetnje. VIPnet je dostavio statistiku koja dokazuje da je HT taj koji neopravdano troši resurse VIPnet-a i da je njegovo postupanje isključivo usmjereno na generiranje troška VIPnet-u kako kroz potraživanje po osnovi neosnovanih prijava kvarova/smetnji tako i po osnovi dodatnog izlaska tehničara VIPnet-a na teren nakon što HT krivo odgovori da kvar/smetnja nije u njegovoj odgovornosti. Prema

dostavljenoj analizi za srpanj i kolovoz 2017., 39,71% su smetnje koje nisu u području odgovornosti HT-a, dok je 60,29% smetnji u području odgovornosti HT-a.

VIPnet je dodatno analizirao sporne zapise kod kojih je VIPnet odbio plaćanje neosnovane prijave kvara/smetnje HT-u isključivo zbog razloga nedostavljanja mjerenja ili pogrešnih podataka o mjerenjima koje je HT dostavio. Analiza je napravljena za prosinac 2016. u 89 slučajeva i za veljaču 2017. u 102 slučaja. Prema navedenoj analizi, VIPnet je samo u 6 slučajeva od ukupno 191 utvrdio da ne postoji osnova za osporavanje naplate neosnovanog kvara/smetnje od strane HT-a. U vezi ostalih podataka, VIPnet ostaje kod dosadašnjih navoda, jer se radi o slučajevima u kojima HT, nije pravilno odjavio kvar/smetnju iako je isti otklonjen intervencijom na strani HT-a tj. usluga je krajnjem korisniku proradila, po odjavi kvara/smetnje od strane HT-a, a bez intervencije VIPnet-a. VIPnet smatra da podaci koje je dostavio HT u svojem očitovanju, a koji ne predstavljaju mjerenja, nisu relevantni u postupku osnovanosti pojedinog kvara/smetnje. Ističe da s obzirom da HT ne dostavlja unificirana mjerna izvješća, VIPnet-u je onemogućena kvalitetna provjera i analiza dostavljenih podataka. Fotografije s mjernog uređaja Acterna, koje se često prilažu od strane HT-a, ne mogu se smatrati valjanim dokumentom za utvrđivanje osnovanosti smetnje.

VIPnet navodi da se u tablici s primjerima radi o slučajevima koje je sam HT kvalificirao kao kvarovi/smetnje u domeni odgovornosti HT-a te stoga isti nisu ni uvršteni u specifikaciju HT-a za plaćanje naknade za neosnovanu smetnju. S obzirom da HT nikada nije imao potraživanja prema VIPnet-u u navedenim primjerima, VIPnet iste nije dodatno analizirao niti osporavao. Ističe da za kvarove/smetnje koje je HT otklonio uz priznanje vlastite odgovornosti, VIPnet iste nije preispitivao s obzirom da isto nije propisano standardnim ponudama niti je HT ikada prema VIPnet-u postavio takav zahtjev. VIPnet dalje navodi da s obzirom da HT za nijedan od navedenih primjera nije dostavio dokaz da je kvar/smetnja zaista bila u odgovornosti VIPnet-a, navedene tvrdnje HT-a VIPnet nije mogao komentirati. Također, VIPnet napominje da je HT dostavio mjerenja kojima potvrđuje da je kvar/smetnja izvan odgovornosti HT-a te da je na taj način zatvorio kvar/smetnju, VIPnet bi se detaljnije mogao očitovati te da jedino može potvrditi da su, nakon intervencije HT-a, usluge krajnjim korisnicima proradile.

VIPnet je dostavio tablicu razrade neosnovanih kvarova/smetnji za prosinac 2016. i veljaču 2017. iz koje je vidljivo da od ukupnog broja prijavljenih kvarova/smetnji, u 70% slučajeva HT odmah priznaje da se radi o kvarovima/smetnjama iz njegovog područja odgovornosti. Od preostalih 30% slučajeva, VIPnet priznaje vlastitu odgovornost u 15% slučajeva, dok je preostalih 15% slučajeva predmet osporavanja VIPnet-a i HT-a. Slučajevi u kojima VIPnet priznaje vlastitu odgovornost u velikoj većini odnose se na situacije kada je VIPnet u procesu udaljenog otklona kvarova/smetnji raspolagao informacijama od strane krajnjeg korisnika za koje je naknadno utvrdio da nisu točne, odnosno da je uzrok kvara/smetnje bio u korisničkoj opremi ili kućnoj instalaciji koja je u vlasništvu krajnjeg korisnika. VIPnet ističe da navedeno potvrđuje da VIPnet ne zloupotrebljava odredbe standardne ponude i u slučajevima pogreške istu priznaje i sukladno tome plaća HT-u odgovarajući iznos za svoju pogrešku.

VIPnet tvrdi da nikad nije tražio niti traži od HT-a da otklanja kvarove/smetnje koji su u domeni VIPnet-a ili u domeni krajnjeg korisnika, već VIPnet traži kvalitetnu povratnu informaciju i nedvojbeni dokaz da je usluga u domeni odgovornosti HT-a provjerena i ispravno realizirana. VIPnet ističe da svrha odlaska HT-ovog tehničara u prostorije krajnjeg korisnika VIPnet-a nije isključivo motivirana otklonom prijavljenog kvara/smetnje i izlaskom u susret VIPnet-u već pokušaj prodaje HT-ove maloprodajne usluge, te da su tehničari HT-a ujedno i prodavači HT-ovih

usluga.

Na temelju dostavljenih očitovanja od HT-a i VIP-a inspektor je utvrdio sljedeće.

Predmet ovog inspekcijskog nadzora je postupanje po regulatornoj obvezi transparentnosti, u sklopu koje je HT-u na mjerodavnim tržištima određena objava Standardne ponude, temeljem koje se pružaju veleprodajne usluge HT-a.

U odnosu na otklon kvarova i smetnji, mjerodavna odredba Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa propisuje u članku 8.5. *Utvrdjivanje i otklanjanje smetnji te rješavanje veleprodajnih prigovora na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu:*

„Ako smetnja nije u području odgovornosti HT-a, tj. mjerni rezultati zadovoljavaju sve mjerne parametre i granične vrijednosti istih definirane karakteristikama predmetne usluge, smetnja se objavljuje sa šifrom «Nije u području odgovornosti HT-a» pri čemu se istovremeno operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla i rezultati mjerenja iz kojih se nedvojbeno može utvrditi koje aktivnosti je HT izvršio. Ako je smetnja u području odgovornosti HT-a, tj. ukoliko mjerni rezultati upućuju na uočenu neispravnost u dijelu mreže u odgovornosti HT-a, tehničar nastavlja standardnu proceduru otklanjanja smetnje. Nakon izvršenih radova, HT izvještava operatora korisnika o uspješno otklonjenoj smetnji slanjem izvještaja o otklonjenoj smetnji.“

Dodatno u članku 5.3. Cjenik za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju ADSL/VDSL tehnologije (uključujući i FTTC rješenje) definirana je naknada za neosnovanu prijavu kvara/smetnje od 161 kn.

Odredbe o utvrđivanju i uklanjanju kvarova/smetnji suštinski istog sadržaja nalaze se i u ostalim standardnim ponudama za veleprodajne usluge koje su predmet ovog nadzora. Međutim, u standardnim ponudama za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te za uslugu najma korisničke linije naknada za neosnovanu prijavu kvara/smetnje iznosi 166 kn.

Inspektor je u ovom postupku, na temelju podataka zatraženih i dostavljenih od VIPnet-a i HT-a analizirao krši li HT regulatornu obvezu transparentnosti prilikom utvrđivanja u čijoj se odgovornosti nalazi prijavljeni kvar/smetnja te, posljedično, prilikom utvrđivanja obveze VIPnet-a za plaćanjem naknade za neosnovanu prijavu kvara/smetnje.

Inspektor je svoje ispitivanje ograničio na referentno vremensko razdoblje koje obuhvaća prosinac 2016. i veljaču 2017. Prema razradi slučajeva koje je dostavio VIPnet, proizlazi kako je u tom razdoblju, od ukupnog broja prijavljenih kvarova/smetnji, u 70% slučajeva HT odmah priznaje da se radi o kvaru/smetnji iz njegovog područja odgovornosti. Od preostalih 30% slučajeva, VIPnet priznaje vlastitu odgovornost u 15% slučajeva, dok je preostalih 15% slučajeva sporno.

Inspektor smatra da se u okolnostima u kojima je samo 15% spornih slučajeva, ne može tvrditi kako na strani HT-a postoji obrazac sistematičnog neosnovanog prebacivanja odgovornosti za smetnju ili kvar na VIPnet, koji bi se mogao okarakterizirati kao kršenje regulatorne obveze.

Međutim, detaljnom analizom spornih slučajeva inspektor je utvrdio kako postoji nekoliko grupa slučajeva koje je HT pogrešno okarakterizirao kao kvarove/smetnje koji se nalaze u odgovornosti VIPnet-a.



Grupe slučajeva u kojima kvar ili smetnja ne može biti u području odgovornosti VIPnet-a, te samim time HT ne smije naplatiti naknadu za neosnovanu prijavu kvarova/smetnji, su sljedeće:

- a) kvarovi/smetnje koji su direktna posljedica pogrešne inicijalne informacije HT-a prilikom realizacije zahtjeva za aktivacijom usluge (npr. smetnja koja je uzrokovana pogrešnom informacijom o maksimalno mogućoj brzini);
- b) kvarovi/smetnje za koje je HT naveo kako je poduzeo određene radnje na dijelu mreže pod njegovom odgovornošću s namjerom otklona prijavljenog kvara/smetnje (npr. reset porta, zamjena Option 82, promjena parice, rekonfiguracija privatnog virtualnog kanala PVC-a, itd.);
- c) kvarovi/smetnje u kojima HT navodi kako je potrebno izmještanje infrastrukture, popravak zračnog kabela, pokretanje mini projekta ili nemogućnost pristupa mreži radi neriješenih imovinsko-pravnih odnosa, iz čega proizlazi da je uzrok kvara/smetnje vezan uz infrastrukturu HT-a;
- d) kvarovi/smetnje za koje je utvrđeno kako su naknadno otklonjene od strane HT-a po drugoj prijavi/zahtjevu za istu paricu i
- e) kvarovi/smetnje za koje HT nije dostavio (potpuna) mjerenja prilikom zatvaranja kvara/smetnje odnosno ako iz istih nije moguće jednoznačno utvrditi za koju paricu je provedeno mjerenje.

Iako inspektor nije utvrdio da su ovi propusti takvog karaktera da, uzevši u obzir ukupan broj kvarova/smetnji, predstavljaju kršenje regulatorne obveze, oni se ipak moraju otkloniti.

Slijedom navedenog, temeljem članka 112. stavka 1. točke 20. ZEK-a, riješeno je kao u izreci ovoga rješenja. Navedeno rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

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

**INSPEKTOR  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

*Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.*

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb – osobnom dostavom
2. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb – osobnom dostavom
3. U spis