

KLASA: UP/I-344-07/17-01/109
URBROJ: 376-10-18-5
Zagreb, 24. travnja 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 protiv trgovačkog društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, radi ne postupanja u skladu s Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb ne postupa sukladno točki 1.9. Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-01/13-05/38, URBROJ: 376-11-14-15 od 3. srpnja 2014.
- II. Nalaže se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, da u roku trideset (30) dana od primitka ovog rješenja ustroji odgovarajuću proceduru te tehničku i kadrovsku podršku koja će omogućiti i osigurati ispunjavanje obveza propisanih odlukom navedenoj u točki I. izreke te u daljnjem roku od petnaest (15) dana obavijesti inspektora o poduzetim radnjama.
- III. U slučaju ne postupanja HT-a u skladu s točkom II. inspektor će odgovornoj osobi izreći novčanu kaznu u iznosu 50.000,00 kuna.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 9. kolovoza 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), zbog povrede regulatornih obveza koje su HT-u određene kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za masovno tržište (dalje: Tržište M3b) te kršenja odredbi Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: SP BSA).

VIPnet u svom zahtjevu navodi kako, kao operator korisnik, koristi veleprodajne usluge HT-a uključujući i uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: BSA).

Ističe kako su rokovi za obradu i realizaciju zahtjeva za usluge BSA, te rokovi u kojima HT mora otkloniti kvarove odnosno smetnje u pružanju predmetnih usluga, propisani analizom tržišta M3b i kao takvi ugrađeni u SP BSA. Također, VIPnet navodi da je člankom 8.5.1. stavkom 10. SP BSA propisano da operator korisnik može ugovoriti bolja vremena otklona kvarova/smetnji, tzv. SLA razinu, i to jednu od tri razine, uz plaćanje pripadajućih mjesečnih naknada te da se SLA razina ugovara putem informacijskih sustava (dalje: B2B servisi) za svaki pojedinačni pristup.

Ističe kako VIPnet od početka ožujka 2016. s HT-om, kroz B2B servise za pojedine priključke, ugovara SLA razinu 1 prema kojoj je rok za otklon smetnje 10 sati. VIPnet SLA razinu 1 ugovara za poslovne korisnike, poglavito poslovne korisnike kojima je, kao obveznicima fiskalizacije, bitna pouzdanost i kakvoća internetske veze, te im je općenito u poslovanju postojani pristup internetu od iznimne važnosti. Radi navedenog je i VIPnet-u, kao i odnosnim krajnjim korisnicima usluga VIPnet-a izuzetno bitno da prijavljene smetnje na korisničkoj usluzi budu otklonjene u ugovorenom roku od 10 sati.

VIPnet ističe kako unatoč tome što VIPnet od početka korištenja SLA 1 usluge uredno podmiruje mjesečnu naknadu za ugovorenu SLA 1 razinu za svaki pojedinačni priključak, HT uredno ne ispunjava svoje obveze. Također, VIPnet po prijavi smetnje od strane krajnjeg korisnika nakon provjere ispravnosti ugovorene BSA usluge, te po utvrđenju da pojedina smetnja nije u području odgovornosti VIPnet-a bez odgode uredno i redovito prijavljuje smetnju HT-u putem B2B servisa, sve sukladno rokovima i uvjetima propisanim odlukama HAKOM-a o odgovarajućoj analizi tržišta M3b, te odredbama relevantne i važeće SP BSA. VIPnet je analizirao podatke iz vlastite evidencije za razdoblje od siječnja do ožujka 2017. (dalje: 1Q 2017) vezano uz: broj prijavljenih smetnji na priključcima na kojima je ugovorena SLA 1 razina (dalje: SLA 1 smetnje), broj otklonjenih SLA 1 smetnji od strane HT-a u i izvan ugovorenog roka i iznos naknade obračunate od strane VIPnet-a HT-u zbog kašnjenja u otklanjanju SLA 1 smetnji (dalje: penali).

Na uzorku iz 1Q 2017 je vidljivo da je bilo ukupno 1.068 SLA 1 smetnji na BSA uslugama koje je VIPnet uredno prijavio HT-u, od toga je 630 SLA 1 smetnji, odnosno 59% SLA 1 smetnji otklonjeno od strane HT-a izvan ugovorenog roka. VIPnet napominje da HT u postupku obrade VIPnet-ovih zahtjeva za otklon smetnji na veleprodajnim uslugama veliki broj istih neopravdano osporava, navodeći da smetnje prijavljene od strane VIPnet-a nisu u području odgovornosti HT-a.

VIPnet sumnja da HT zloupotrebljava pravo naplate naknade za neosnovane smetnje u svrhu kompenzacije gubitaka koje bi imao po osnovi naknada za slučaj kašnjenja u otklanjanju smetnji (penala), a koju praksu primjenjuje neovisno o tome je li ugovorena SLA usluga ili ne. Dodatno, VIPnet je analizirao i usporedio pokazatelje HT-a o razini uspješnosti realizacije SLA 1 usluge iz HT-ovog Izvješća o ključnim pokazateljima učinkovitosti za tržište M3b (dalje: KPI izvješće). Iz VIPnet-ovih podataka proizlazi da je izvan ugovorenog roka otklonjeno 59% svih prijavljenih SLA 1 smetnji, a prema KPI pokazateljima za 1Q 2017 izvan ugovorenog roka je otklonjeno 37% SLA 1 smetnji za koje HT smatra da spadaju u područje odgovornosti HT-a.

Neovisno o navedenoj razlici u podacima, VIPnet ukazuje da čak i da se prihvate isključivo dostavljeni podaci iz KPI izvješća za 1Q 2017, tj. da ima 37% SLA 1 smetnji u 1Q 2017 koje su otklonjene od strane HT-a izvan ugovorenih rokova, isto je neprihvatljivo i u suprotnosti je s načelom savjesnog i poštenog ispunjavanja obveza preuzetih od strane HT-a. Nadalje, da bi utvrdio radi li se o jednom izvanrednom tromjesečju (1Q 2017) ili uobičajenoj praksi HT-a, VIPnet je napravio usporednu analizu KPI pokazatelja uspješnosti HT-a u ostvarivanju ugovorene SLA 1

razine usluge objavljenih za razdoblje od početka siječnja 2016. do kraja srpnja 2017., koristeći pri tome KPI pokazatelje iz HT-ovih KPI izvješća za razdoblja: od siječnja do ožujka 2016. (dalje: 1Q 2016), od travnja do srpnja 2016. (dalje: 2Q 2016), od kolovoza do listopada 2016. (dalje: 3Q 2016), od listopada do prosinca (dalje: 4Q 2016), od siječnja do ožujka 2017. (1Q 2017) i od travnja do srpnja 2017. (dalje: 2Q 2017).

Iz usporedne analize KPI izvješća za razdoblje 1Q 2016 - 2Q 2017 proizlazi da postotak otklonjenih SLA 1 smetnji u području odgovornosti HT-a izvan roka iznosi: 38% za 2Q 2016, 37% za 3Q 2016 i 36% za 4Q 2016 te uzevši u obzir da je izvan roka u 1Q 2017 otklonjeno 37%, a u 2Q 2017 38% SLA 1 smetnji u području odgovornosti HT-a, VIPnet zaključuje da HT nimalo nije poboljšao navedeni pokazatelj otklona SLA 1 smetnji od 2Q 2016. Dodatno, iz 2Q 2017 je vidljivo da se pogoršao KPI u dijelu „Prosječno vrijeme otklona kvara na usluzi širokopojasnog pristupa internetu“ u odnosu na 1Q 2017 iako se broj prijavljenih kvarova od strane VIPnet-a smanjio. Također, iz KPI izvješća za 2Q 2017 proizlazi činjenica da je HT-ova maloprodaja u 2Q 2017 u odnosu na 1Q 2017 prijavila 13% više kvarova, a HT ih je u apsolutnom iznosu više riješio unutar zadanog roka.

VIPnet ističe kako sve navedeno ukazuje na nespremnost HT-a da ispunjava svoje preuzete obveze prema drugim operatorima te da iste diskriminira u odnosu na vlastiti maloprodajni dio. VIPnet navodi kako je VIPnet-u nepoznato je li kakav SLA nudi HT svojem maloprodajnom dijelu, budući da isto nije iskazano u KPI izvješćima. Detaljna usporedna analiza KPI izvješća za razdoblje od 1Q 2016 do 2Q 2017 je dostavljena u privitku zahtjeva. Slijedom navedenog, proizlazi da HT od 2Q 2016 uporno i dosljedno po pojedinačnom tromjesečju u najmanje 36% slučajeva otkloni SLA 1 smetnju u području odgovornosti HT-a izvan ugovorenog roka. VIPnet ističe kako navedeno postupanje je jasan pokazatelj da HT svjesno nije ustrojio odgovarajuću proceduru te tehničku i kadrovsku podršku koja bi omogućavala i osigurala ispunjavanje ugovornih obveza HT-a, a za koje je VIPnet uredno platio odgovarajuću mjesečnu naknadu.

Uzevši u obzir navedeno, VIPnet smatra da HT svjesno, propustivši ustrojiti odgovarajuću proceduru, izbjegava ispunjavanje regulatornih obveza određenih HT-u odlukama HAKOM-a u odgovarajućim postupcima analize tržišta M3b.

VIPnet skreće pozornost da KPI za 1Q 2017 pokazuju da je od svih ugovorenih SLA 1 linija u 1Q 2017 otprilike 89% ugovoreno s VIPnet-om. Unatoč tome što VIPnet na navedenoj osnovi ima povećane troškove poslovanja u odnosu na HT i druge operatore, a koje troškove uredno podmiruje, prosječno vrijeme otklona smetnji na BSA usluzi koju HT pruža VIPnet-u u 1Q 2017 iznosi 26,85 sati te se značajno ne razlikuje od prosječnog vremena u kojem je HT otklanjao navedene smetnje za vlastite potrebe, odnosno za svoje maloprodajne kupce, a koje iznosi 28,55 sati.

VIPnet navodi kako iz KPI izvješća za 1Q 2017 proizlazi da su maloprodajni kupci HT-a u 1Q 2017 prijavili ukupno 72.911 smetnji (bez SLA) što je skoro 8 puta više od ukupnog broja smetnji (sa i bez SLA) na BSA uslugama od 9.867 koje je VIPnet prijavio HT-u, te je broj otklonjenih smetnji u definiranom roku (bez SLA) za vlastite potrebe HT-a iznosio 66.538, dok je broj otklonjenih smetnji u definiranom roku (bez SLA) prijavljenih od strane VIPnet-a iznosio 7.794, a broj SLA 1 smetnji otklonjenih u definiranom roku 449.

Unatoč postojanju znatno više aktivnih DSL linkova po lokalnim centralama za potrebe maloprodajnih kupaca HT-a, te 7 puta više prijavljenih smetnji od strane istih, HT uspijeva postići

gotovo jednako prosječno vrijeme otklona smetnji (bez SLA) za vlastite potrebe koje postiže u otklanjanju smetnji na BSA uslugama koje pružaju VIPnet-u, i to sve unatoč SLA 1 razini usluge koju VIPnet ugovara i dodatnim troškovima VIPnet-a po navedenoj osnovi.

Slijedom navedenog, VIPnet sumnja da HT takvim postupanjem diskriminira VIPnet kao operatora korisnika kakvoćom ugovorene veleprodajne usluge na način da iste nudi s parametrima kakvoće lošijim od usluge koju nudi svome maloprodajnom dijelu (za vlastite potrebe), odnosno svojim krajnjim korisnicima. VIPnet kreće pozornost na dostavljene podatke, prema kojima je u 1Q 2017 VIPnet ugovorio ukupno 5.452 SLA 1 priključaka, te je prijavio 1.068 SLA 1 smetnji od čega je samo 41% smetnji HT otklonio unutar roka. VIPnet je zbog kašnjenja u otklanjanju SLA 1 smetnji obračunao i fakturirao HT-u penale u ukupnom iznosu od 123.300,00 kn, od čega je HT prihvatio penale u iznosu od 77.800,00 kn, dok potraživanje VIPnet-a na ime penala u iznosu od 45.500,00 kn osporava kao neosnovano. Također, HT je VIPnet-u obračunao i fakturirao naknadu za prijavu neosnovane smetnje u ukupnom iznosu od 36.708,00 kn.

Uzevši u obzir odnos ukupnog iznosa penala za nepravovremeni otklon SLA 1 smetnji koje HT osporava kao neosnovane i naknada za neosnovane prijave SLA 1 smetnji u dijelu oko kojeg se VIPnet i HT spore, VIPnet sumnja da HT zloupotrebljava potonji instrument za kompenzacije gubitaka koje bi imao po osnovi isplaćenih penala. VIPnet ističe da je VIPnet-u isključivi interes da HT uredno ispunjava svoje obveze i uvjete iz ugovorene i plaćene SLA 1 razine, a ne naplaćivati penale, jer se time ne pruža kvalitetna usluga krajnjim korisnicima VIPnet-a te im se nanosi šteta. Uzevši u obzir da VIPnet ugovara SLA 1 razinu usluge za male poslovne korisnike kojima je kao obveznicima fiskalizacije postojana i pouzdana internetska veza od iznimne važnosti u njihovom poslovanju, takvo postupanje može dovesti do nezadovoljstva i gubitka povjerenja krajnjih korisnika u VIPnet koji im nudi uslugu. Navedeno može rezultirati i prestankom korištenja usluge VIPnet-a od strane krajnjih korisnika, a time i nižim dobitima VIPnet-a na maloprodajnom tržištu.

VIPnet zaključuje da je HT-ova namjera kršenja regulatornih obveza koje su mu određene, te da svjesno nije ustrojio odgovarajuću proceduru te tehničku i kadrovsku podršku koja bi omogućavala i osiguravala ispunjavanje ugovornih obveza HT-a da otklanja SLA 1 smetnje u ugovorenim rokovima, a sve kako bi jačao svoj tržišni položaj i utjecao na konkurentnost operatora korisnika koji se s njim natječu na mjerodavnom tržištu. Opisana praksa utječe na tržišno natjecanje te ga čini neučinkovitim na štetu krajnjih korisnika.

Na temelju zahtjeva VIPnet-a za provođenje inspeksijskog nadzora, zatraženo je očitovanje HT-a na VIPnet-ove navode, a posebno da dostave razloge zbog kojih je došlo do odstupanja u postocima ako se usporede podaci VIPnet-a prema kojima je izvan ugovorenog roka otklonjeno 59% svih prijavljenih SLA 1 smetnji, a prema KPI pokazateljima za 1Q 2017 iz Tablice 2 izvan ugovorenog roka je otklonjeno 37% SLA 1 smetnji za koje HT smatra da spadaju u područje odgovornosti HT-a, te razloge zbog kojih dosljedno po svakom kvartalu dolazi do ovako velikog postotka slučajeva otklona smetnji u području odgovornosti HT-a.

Isto tako, od HT-a su zatraženi podaci o proceduri te tehničkoj i kadrovskoj podršci koju je HT ustrojio, a koja bi omogućavala i osiguravala ispunjavanje ugovornih obveza kod uklanjanja SLA 1 smetnje u ugovorenim rokovima sukladno mjerodavnoj analizi tržišta. Pri tome je bilo potrebno jasno naznačiti razliku u odnosu na ustrojene procedure te tehničku i kadrovsku podršku za otklon „redovnih“ smetnji.

Također, od HT-a je zatraženo da, s obzirom na visoke postotke slučajeva otklona smetnji u području odgovornosti HT-a sukladno KPI izvještajima, dostavi podatke o mjerama koje je HT dosada poduzeo i/ili će poduzeti u svrhu smanjenja otklona smetnji izvan ugovorenog roka.

HT u svom očitovanju od 17. listopada 2017. ističe kako se slaže da je krajnjim korisnicima bitna postojanost internetske veze no dvoji u svezi segmentacije krajnjih korisnika VIPnet-a na kojima VIPnet ugovara SLA 1 vrijeme otklona kvara. Prema dostupnim informacijama HT-a iz izvora B2B servisa, HT sumnja da VIPnet ugovora SLA 1 razinu samo poslovnim korisnicima i obveznicima fiskalizacije. HT prema B2B podacima raspolaže s informacijom da VIPnet trenutno ima 12% privatnih korisnika fiskalizacije s ugovorenom SLA 1 razinom. Također, VIPnet ugovora SLA 1 razinu za korisnike koji nisu obveznici fiskalizacije (npr. crkve, razne udruge i sl.).

HT navodi da VIPnet ne radi razliku u segmentaciji i ugovaranju SLA razine kod svojih krajnjih korisnika, prema SP BSA je slobodan aktivirati SLA razine na svim svojim krajnjim korisnicima što po mišljenju HT-a nije poslovno ni ekonomski opravdano, pa prema tome niti tehnički u potpunosti održivo u pogledu otklona kvara obzirom na širok spektar segmentacije i količinu VIPnet-ovih SLA 1 korisnika. Dodatno, HT navodi kako obveznicima fiskalizacije nije potrebno omogućiti SLA 1 razinu iz razloga što su isti, sukladno članku 21. stavku 2. Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom, dužni u roku 2 dana računajući o da dana kada je došlo do prekida veze uspostaviti elektroničku komunikacijsku vezu s Poreznom upravom te dostaviti sve izdane račune. Dakle, kvar na usluzi korisnika fiskalizacije potrebno je otkloniti u roku 48 sati od nastanka kvara.

HT ističe da iako u SP BSA nigdje izričito ne stoji za koji segment krajnjih korisnika operator korisnik ima pravo ugovoriti SLA razine, te je operatoru na taj način omogućeno da SLA razinu ugovara za svaki pojedinačni širokopojasni pristup bez obzira na segment krajnjeg korisnika, HAKOM je tijekom javne rasprave 2015. za BSA uslugu iznio stav da se SLA bolje razine uvode zbog poslovnih korisnika. HT smatra da bi se čim prije trebalo propisati da se SLA razine mogu ugovoriti samo za određeni segment poslovnih korisnika, odnosno one korisnike koji opravdano imaju potrebu za otklonom smetnji u kraćim vremenskim razdobljima, ali ne kraće od 24 sata.

Također, HT navodi da je prema SP BSA određen rok od 30 dana za otklon kvara na podzemnim i zračnim kabelima te u tom slučaju otklanjanje smetnje/kvara na korisniku koji ima ugovorenu SLA 1 uslugu ne može biti 10 sati. Stoga je HT dostavio prikaz za 1Q 2017 na riješenim VIPnet-ovim SLA 1 smetnjama koje su riješene na podzemnim i zračnim kabelima unutar roka od 30 dana te time i riješene u roku zajedno sa smetnjama SLA 1 otklonjenih u roku od 10 sati, odnosno za SLA 1 smetnje koje nisu otklonjene u roku od 10 sati. Iz dostavljenih podataka je vidljivo da je došlo do smanjenja postupka otklonjenih SLA 1 smetnji izvan roka.

Nadalje, HT ističe kako podaci iz interne evidencije VIPnet-a nisu usporedivi s podacima javno objavljenih službenih pokazatelja KPI izvješća za 1Q 2017. Kada bi smetnje na kabelima bile označene da su otklonjene u roku 30 dana, tada bi KPI za VIPnet-ove SLA 1 otklonjene smetnje u 1Q 2017, a koji se odnosi za smetnje koje su otklonjene izvan roka u domeni HT-a, iznosio 27%. HT nadalje smatra kako VIPnet u svojim navodima potvrđuje da u praksi ne koristi mogućnost potvrde ispravnosti otklonjene smetnje putem B2B servisa, te ne sudjeluje i ne daje podršku HT-u pri otklanjanju smetnje korisnicima VIPnet-a, već opetovano ponavlja nove smetnje i troši resurse HT-a, pri čemu HT često otklanja kvar i u području odgovornosti VIPnet-a bez ikakve naknade. HT napominje da tehničar HT-a otklanja smetnje VIPnet-u i u području odgovornosti VIPnet-a bez

ikakve naknade HT-u budući je objavljena u odgovornosti HT-a, ali VIPnet potražuje penale ukoliko bi takva smetnja bila u kašnjenju izvan roka od 10 sati.

Slijedom navedenog, HT odbacuje optužbe VIPnet-a da HT postupa suprotno načelu savjesnog i poštenog ispunjavanja svojih obveza. HT ističe kako se vrijeme otklona kvara VIPnet-u pogoršao u 2Q 2017 u odnosu na 1Q 2017 te da je također vidljivo iz tromjesečnih KPI izvještaja da se vrijeme otklona kvara pogoršalo svim operatorima uključujući i HT. Također, ukupan povećani broj smetnji na cijelom tržištu je kumulativno doveo i do proporcionalnog povećanja kašnjenja kod svih operatora na tržištu te je HT ističe kako nije diskriminirao VIPnet niti bilo kojeg drugog operatora na tržištu.

Isto tako, HT naglašava da u malo prodajnom dijelu ne nudi SLA ugovore na pojedinačnom širokopojasnom pristupu za bilo koje poslovne ili privatne korisnike, a pogotovo ne za otklon smetnje u trajanju od 10 sati od trenutka prijave bez obzira u koje vrijeme se ista dogodila. Takvu uslugu HT ne nudi na svojoj maloprodajnoj razini niti izrazito velikim poslovnim korisnicima.

HT navodi da je u 1Q 2017 prosječno vrijeme otklona SLA 1 za VIPnet iznosi 21 sat uključujući i smetnje na kabelima za koje je rok za otklon kvara 30 dana. Prosječno vrijeme otklona SLA 1 smetnje bez otklona smetnji na kabelima za VIPnet u 1Q 2017 iznosi 17,52 sata što HT smatra izrazito dobrim rezultatom. HT ističe da SLA 1 rok za otklon kvara od 10 sati nije moguće ispuniti u 100% slučajeva iz objektivnih okolnosti te da HT nema za svoje krajnje korisnike ugovoreno vrijeme za otklon kvara od 10 sati iz objektivnih razloga, odnosno jer otklon u roku od 10 sati nije moguće ispuniti u 100% slučajeva.

HT ističe kako iz navedenog proizlazi da se HT dovodi u tržišno nepovoljan položaj s regulatornom obvezom za SLA 1 veleprodajne korisnike iz razloga što je obavezan otkloniti kvar/smetnju u roku od 10 sati na veleprodajnoj razini za pojedinačni širokopojasni pristup ukoliko bilo koji operator korisnik zatraži ugovaranje SLA 1 razine bez ikakvih dodatnih kriterija i uvjeta, dok iste uvjete HT ne nudi niti može nuditi na svojoj maloprodajnoj razini za identične usluge, iz razloga što je za otklon smetnji na maloprodajnim uslugama svih operatora, pa tako i HT-a propisan rok 24 sata u kojem se korisniku mora otkloniti smetnja. HT smatra da je pod zakonski propis kojeg je donio HAKOM i koji regulira otklon smetnji na maloprodajnoj razini u koliziji s obvezom koja je HT-u nametnuta kroz pružanje usluge SLA 1 razine otklona smetnji na veleprodajnoj razini.

HT odbija navode VIPnet-a da zloupotrebljava instrument naplate neosnovane smetnje za kompenzaciju gubitka koji bi imao po osnovi isplaćenih penala te skreće pozornost na praksu VIPnet-a sa opetovanim ponavljanjem novih smetnji i izbjegavanjem davanja tehničke podrške HT-u pri otklonu kvara. Posljedica opetovanih smetnji VIPnet-a je povećan broj neosnovanih smetnji koje HT naplaćuje VIPnet-u. VIPnet s druge strane troši resurse HT-a koji nisu uključeni u niže financijske pokazatelje, a koji nisu zanemarivi.

HT smatra da bi se poboljšanjem kvalitete rada tehničke podrške VIPnet-a značajno poboljšala i povećala kvaliteta i razina otklona kvara, što bi onda dovelo i do povećanog zadovoljstva krajnjih korisnika usluga VIPnet-a, ali i smanjenja postotka otklona svih smetnji pa tako i SLA 1 razine izvan propisanog roka od 10 sati.

HT u svojem očitovanju navodi kako je prema njegovim evidencijama u 1Q 2017 otklonjeno 27% SLA 1 smetnji izvan roka u području odgovornosti HT-a, bez smetnji na kabelima, što je bitno manje od VIPnet-ovih navoda.

Nadalje, HT je naveo pet razloga zbog kojih po svakom kvartalu dolazi do ovako velikog postotka slučajeva otklona SLA 1 smetnji u području odgovornosti HT-a: a) nije moguće otkloniti kvar u roku 10 sati na područjima koja su udaljena od svojih administrativnih središta, a koja uključuju ruralna područja te otoke jer se ne može organizirati odlazak tehničara i rješavanje otklona kvara u tako kratkom vremenskom roku, b) HT ne može otkloniti kvar u roku 10 sati ukoliko za to nisu pogodni vremenski uvjeti, noću ili su nastupile elementarne nepogode, viša sila, c) HT ne može otkloniti SLA 1 smetnju u roku 10 sati ukoliko se radi o smetnji na podzemnom/zračnom kabelu, d) operator korisnik može prijaviti smetnju od 0 do 24 sata i vrijeme otklona kvara/smetnje počinje s prijavom smetnje bez obzira na vrijeme prijave smetnje i e) nedostatak suradnje u otklanjanju kvara između VIPnet-a i HT-a na način da VIPnet ne koristi B2B funkcionalnosti i obveze iz SP BSA za zajednički otklon smetnji već ponavlja nove smetnje za istog krajnjeg korisnika. U SP je propisano da operator treba u roku od 24 sata od dostave izvještaja o riješenoj smetnji potvrditi ispravnost ili tražiti nastavak rješavanja smetnje, a što VIPnet ne radi.

HT navodi kako je ustrojio proceduru za otklanjanje kvara na SLA 1 smetnjama na način da je veleprodajna usluga sa ugovorenom SLA 1 razinom prilikom prijave smetnje od strane operatora korisnika, SLA 1 smetnja u sustavima podrške posebno označena kao prioritetna smetnja s KPI od 10 sati za otklon kvara u odnosu na standardne smetnje s KPI rokom od 48 sati. Nadzorni centar HT-a (SMC) pokušava otkloniti problem u svojem području djelovanja u provjeri konfiguracije porta, te ukoliko ne uspije otkloniti problem, proslijedit će zadatak na multifunkcionalnu grupu (dalje: MFG). Voditelj MFG grupe svako jutro od 7 do 7:30 sati dodjeljuje tehničarima jutarnje smjene zadatke za taj dan od 8 do 16 sati na način da se zadaci za uključivanja/smetnje dodjeljuju po prioritetu odrade zadataka. Svi prioritetni zadaci za taj dan su uključivanja koji imaju vremenski okvir realizacije od 8 do 11 sati, SLA 1 smetnje i aktivacijske smetnje imaju najviši prioritet i kao takvi se prvotno dodjeljuju radi pravovremene obrade. Tehničari u 7:30 sati preuzimaju svoje dnevne zadatke/naloge i kreću na teren s preuzetim zadacima. Novi zadaci od 7:30 sati istog dana se dodjeljuju HT tehničarima popodnevnih smjena koji rade od 11 sati do 19 sati zimi i od 12 sati do 20 sati ljeti.

Također, HT je s VIPnet-om dogovorio pilot projekt u trajanju od tri mjeseca u 4Q 2017 radi smanjenja broja prijava smetnji i radi brže podrške prilikom rješavanja problema s lock/unlock porta na način da VIPnet od 0 do 24 sata email-om prijavi problem na definiranu mail grupnu adresu HT-a. HT će dati podršku i odgovoriti VIPnet-u u roku od 1 sat osim ukoliko zbog izvanrednih događaja i prekida te povećanog broja upita ne uspije odgovoriti u tom roku.

HT zaključno navodi kako je tehnički nemoguće u 100% slučajeva otkloniti smetnje u roku od 10 sati kako na veleprodajnoj tako i na maloprodajnoj razini, iako HT konstantno radi na unaprjeđenju procesa otklona smetnji. Isto tako, HT će predložiti da se SLA 1 i SLA 2 razina otklona smetnji ukine s obzirom da HT za svoje krajnje korisnike širokopojsnog pristupa internetu nema takva vremena otklona kvara, odnosno da ista nisu propisana Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) u tako kratkom roku na maloprodajnoj razini. HT je mišljenja da je vrijeme otklona kvara od 24 sata primjerenije i tehnički izvodljivije od vremena otklona kvara od 10 sati koje HT ne može u određenim slučajevima ostvariti kako za svoje maloprodajne korisnike tako i za operatore korisnike.

Nakon opisanog postupka inspektor utvrđuje sljedeće.

Inspektor ističe kako je u svojoj prijavi VIPnet istaknuo moguće povrede regulatornih obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, nediskriminacije te transparentnosti, kao i povrede odredbi relevantnih standardnih ponuda HT-a.

Inspektor utvrđuje kako je obveza HT-a da operatorima korisnicima omogući otklanjanje kvarova s kraćim vremenom otklona (SLA otklon kvarova) konkretno definirana u Odluci HAKOM-a KLASA: UP/I-344-01/13-05/38, URBROJ: 376-11-14-15 od 3. srpnja 2014. (dalje: SP BSA odluka). Imajući u vidu navedeno, inspektor je u ovom postupku ograničio svoje ispitivanje na to je li HT postupa u skladu s točkom 1.9. SP BSA odluke.

Inspektor je svoje ispitivanje ograničio na referentno vremensko razdoblje koje obuhvaća 1Q 2017. Prema razradi slučajeva koje je dostavio VIPnet, proizlazi kako je u tom razdoblju, od ukupnog broja prijavljenih SLA 1 smetnji (1.068), 59% je otklonjeno od strane HT-a izvan ugovorenog roka od 10 sati. Također, prema KPI pokazateljima za 1Q 2017 izvan roka je otklonjeno 37% SLA 1 smetnji za koje HT smatra da spadaju u njegovo područje odgovornosti.

Nadalje, iz očitovanja HT-a proizlazi da je 27% od ukupnog broja prijavljenih SLA 1 smetnji otklonjeno od strane HT-a izvan ugovorenog roka od 10 sati, ako se uzme u obzir otklon smetnji na kabelima za koje je propisan rok od 30 dana za otklon smetnje.

Inspektor smatra da, čak i ako se uzme u obzir podatak od HT-a kao relevantan, broj smetnji otklonjenih izvan roka je značajan te predstavlja kršenje SP BSA odluke.

Naime, HT u svom očitovanju ne spori da najmanje 27% SLA 1 smetnji nije otklonio u propisanom roku. Nadalje, inspektor utvrđuje da je za ta odstupanja HT dao samo paušalna opravdanja, koja nije potkrijepio nikakvim konkretnim dokazima i primjerima.

U tom kontekstu inspektor ističe kako otklon kvara na otocima te otklon kvara za vrijeme elementarnih nepogoda kao i otklon kvara noću mogu predstavljati okolnosti u kojima je razumno očekivati odstupanje od propisanih rokova. Međutim, iz očitovanja HT-a nemoguće je utvrditi omjer takvih odstupanja u odnosu na odstupanja koja nisu pokrivena tim razlozima.

Nadalje, HT nije dostavio dokaze da je nakon uvođenja ove obveze, osim formalnog ustroja procedure otklanjanja SLA kvarova, poduzeo organizacijske i tehničke mjere u vidu angažiranja većeg broja zaposlenih ili ugovornih tehničara.

U tim okolnostima, inspektor zaključuje kako kontinuirano odstupanje od SLA parametara predstavlja kršenje SP BSA odluke.

Pri tome, inspektor uzima u obzir i to da su prema SP BSA odluci predviđeni penali za kašnjenje u otklonu SLA kvarova. Međutim, u okolnostima u kojima postoji tako značajno odstupanje od propisanih rokova u velikom broju slučajeva, sama činjenica da je HT u obvezi platiti penale ne može ga osloboditi obveze da svoj sustav prilagodi i učini sposobnim za odgovaranje na veleprodajne zahtjeve u kojima se traži bolji SLA.

Naime, svrha veleprodajnih obveza nije u naplati penala za njihove neispunjenje već u osiguranju predvidljivih uvjeta za operatore koje koriste veleprodajne usluge HT-a, čime se osigurava ravnopravno tržišno natjecanje. Inspektor pri tome posebice uzima u obzir navod iz HT-ovog očitovanja u kojem se priznaje da se vrijeme otklona kvarova u 2Q 2017 dodatno pogoršalo i to u odnosu na sve operatore.

Slijedom navedenog, temeljem članka 112. stavka 1. točke 20. ZEK-a, riješeno je kao u izreci ovoga rješenja. Ovo 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