

KLASA: UP/I-344-01/19-07/01

URBROJ: 376-10-15-22

Zagreb, 27. studenog 2019.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 35. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u predmetu izdavanja prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na sjednici održanoj 27. studenog 2019. donijelo je

## **ODLUKU**

Trgovačkom društvu Imenik d.o.o., Zagreb, Folnegovićeva 1c, daje se prethodno odobrenje na cijenu univerzalne usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga i službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika (služba informacija 11880) u iznosu od 2,38 kn (1,90 kn + PDV) po pozivu iz mreže operatora OT-Optima Telekom d.d.

### *Obrazloženje*

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je u skladu s člankom 36. stavkom 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), donijela odluku (KLASA: UP/I-344-01/19-07/01, URBROJ: 376-05-4-19-12) od 26. kolovoza 2019. (dalje: Odluka) kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o., Zagreb, Folnegovićeva 1c (dalje: Imenik) određuje operatorom univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od tri godine, i to za usluge pristupa krajnjih korisnika sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga (dalje: telefonski imenik) i službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika.

U skladu s točkom 4. Odluke, Imenik d.o.o. je najkasnije do 16. rujna 2019. bio obavezan dostaviti zahtjev za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene usluga, te za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih. Predmetna obveza temeljena je na odredbi članka 35. stavka 4. ZEK-a.

HAKOM je 16. rujna 2019. zaprimio zahtjev Imenika d.o.o. kojim se traži prethodno odobrenje na cjenovni sustav (dalje: Zahtjev).

Zahtjevom je Imenik d.o.o. zatražio odobrenje sljedećih uvjeta i maloprodajnih cijena za usluge za koje je određen davateljem univerzalne usluge:

- (i) elektroničko izdanje sveobuhvatnog imenika – besplatno;
- (ii) maloprodajna cijena poziva službi davanja obavijesti o brojevima pretplatnika: 2,38 kn (1,90 kn+PDV);
- (iii) pozivi upućeni s javnih govornica na području RH – besplatno;
- (iv) maloprodajna cijena SMS upita: 2,00 kn (1,60 kn+PDV);
- (v) besplatna usluga dobivanja informacija za gluhe i nagluhe osobe putem SMS upita;
- (vi) besplatna usluga dobivanja informacija putem poziva za slijepe i slabovidne osobe.

Prema pojašnjenju Imenika, s obzirom da je pristup sveobuhvatnom imeniku besplatan, isti je dostupan i za skupinu socijalno ugroženih korisnika. U prilogu Zahtjeva, Imenik je dostavio i uvjete korištenja portala Imenik.hr, sukladno obvezi iz točke 5. Odluke.

Nakon zaprimanja predmetnog Zahtjeva, HAKOM je postavio dodatni upit u vezi dostavljenog Zahtjeva u dijelu koji se odnosi na pojašnjenje iznosa maloprodajne cijene poziva te pojašnjenje cijene SMS poruke. Isto tako, od Imenika je zatraženo da definira način i rok realizacije tehničkog rješenja slanja SMS poruke na pripadajući kratki kod, za što je u natječajnoj dokumentaciji Imenik naveo da će realizirati nakon donošenja odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge.

Imenik je dana 16. listopada 2019. dostavio tražena pojašnjenja. Tako je pojasnio da se cijena poziva za službu davanja obavijesti od 2,38 kn po pozivu odnosi na pozive iz mreže OT-Optime Telekom d.d. te da na maloprodajne cijene iz drugih mreža Imenik nema utjecaja. Međutim, Imenik je napomenuo kako je upravo tijekom provođenja predmetnog postupka, inspektor elektroničkih komunikacija obavio inspekcijski nadzor te naložio Imeniku da na svojoj stranici objavi uputu o tome da se korisnici prije pozivanja moraju o cijeni informirati kod svojeg operatora govornih usluga. Nadalje, u odnosu na cijenu SMS poruke Imenik je pojasnio da se cijena odnosi na dolazni SMS koji operator uputi prema servisu 11880, dok trošak odlazne poruke snosi Imenik.

U odnosu na upit vezano uz način i rok tehničke realizacije rješenja pružanja informacija putem SMS poruka, Imenik je naveo kako takva realizacija predstavlja značajan trošak, a s obzirom da sve više ljudi koristi mobilne aplikacije, da ne očekuje značajan prihod od te usluge. Stoga je prijedlog Imenika da uspostavi običan broj iz neke mobilne mreže, u kojem slučaju bi korisnik plaćao standardnu cijenu SMS-a za postavljenu upit. Za one korisnike koji imaju besplatne poruke u nekom od paketa, ta bi usluga bila besplatna. U svakom slučaju, Imenik bi snosio troškove odlaznih poruka.

U provedenom postupku HAKOM je analizirao dostavljene cijene. S obzirom da su maloprodajne cijene poziva i SMS poruka, postojeće cijene koje su prethodno odobrene Odlukom HAKOM-a od 22. listopada 2015. (KLASA: UP/I-344-01/15-07/01; URBROJ: 376-10-15-22), za prethodno razdoblje pružanja univerzalne usluge, a pritom nisu promijenjene okolnosti na tržištu ni drugi elementi koji utječu na određivanje cijena, HAKOM je ovom odlukom odobrio predložene cijene. Odlukom je pritom jasno navedeno da se cijena poziva odnosi isključivo na pozive iz mreže OT-Optima Telekom d.d., dok je u posebnom inspekcijskom postupku Imeniku naloženo poduzimanje određenih mjera u cilju osiguravanja transparentnosti i objave informacija o cijenama poziva za korisnike iz mreža drugih operatora.

U odnosu na slanje SMS poruka na kratki kod, koja je propisana kao obveza sukladno odredbi članka 7. stavak 1. točka 2. Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti pretplatnicima (NN br. 137/12; dalje: Pravilnik o imeniku), Imenik je pojasnio kako zbog izuzetno

visokih troškova implementacije kratkog koda, te s druge strane izuzetno široko prihvaćenog korištenja web imenika, smatra da nije nužno da se implementira slanje SMS-a putem kratkog koda, već predlaže realizaciju ove usluge putem „običnog“ broja. HAKOM je prihvatio ovu argumentaciju Imenika, posebice imajući u vidu da nije bilo upita korisnika za korištenjem usluga dobivanja informacija putem SMS-a budući da korisnici uglavnom i u sve većem broju koriste web imenik, koji je prema Zahtjevu Imenika besplatan. Dodatno, zadnjim izmjenama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16, 62/19 i 68/19) utvrđena je obveza davatelja univerzalne usluge izdavanja isključivo elektroničkog oblika imenika, čime je također potvrđena činjenica da korisnici primarno koriste ovakav pristup davanja informacija o brojevima pretplatnika. Slijedom navedenog, ovom Odlukom nije utvrđen iznos cijene SMS-a budući da takva cijena ovisi o cijeni svakog pojedinačnog operatora. Naime, cijena ovisi o tarifnom modelu koji korisnik koristi kod svog operatora, odnosno cijena slanja SMS na broj za usluga dobivanja informacija bit će jednaka cijeni slanja SMS prema drugim brojevima za korištenje usluga u pokretnoj mreži.

Budući da je Zahtjevom Imenik dostavio prijedlog da usluge pristupa krajnjih korisnika imeniku u elektroničkom obliku, SMS upita za gluhe i nagluhe osobe te poziva za slijepe i slabovidne osobe, kao i poziva upućenih s javnih govornica, budu besplatne, HAKOM je zaključio da je time ispunjena i obveza iz članka 17. stavak 3. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, koji propisuje obvezu ishođenja prethodne suglasnosti na cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Zaključno, analizom dostavljenih maloprodajnih cijena, utvrđeno je kako su iste pristupačne, te ispunjavaju uvjete propisane ZEK-om, Pravilnikom o imeniku i Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama.

Slijedom svega navedenog, u skladu s člankom 36. stavkom 4. ZEK-a, te člankom 17. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, 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***

***Tonko Obuljen***

Dostaviti:

1. Imenik d.o.o., Zagreb, Folnegovićeva 1c, osobnom dostavom
2. spis