

KLASA: 344-03/21-12/56
URBROJ: 376-05-4-21-10
Zagreb, 16. prosinca 2021.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4., članka 35. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku preispitivanja statusa postojećih univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 16. prosinca 2021. donijelo je sljedeću

ODLUKU

- I. Utvrđuje se da se sljedeće usluge definirane člankom 35. stavkom 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama nastavljaju pružati u okviru univerzalnih usluga:
 - (i) postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom;
 - (ii) posebne mjere za osobe s invaliditetom u odnosu na uslugu iz točke (i);
 - (iii) posebni cjenovni sustav prilagođen potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika za uslugu iz točke (i).

- II. Utvrđuje se da se sljedeće usluge nastavljaju pružati u okviru univerzalnih usluga isključivo do isteka obveze pružanja tih usluga određene trgovačkom društvu Imenik d.o.o. iz Zagreba, Folnegovićeve 1c, Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-01/19-07/01, URBROJ: 376-05-4-19-12 od 26. kolovoza 2019.:
 - (i) pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga;
 - (ii) pristup krajnjih korisnika, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika.

Obrazloženje

Sukladno članku 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) dužna je promicati interese korisnika usluga na različite načine, između ostalog i putem osiguravanja

pristupa univerzalnim uslugama za sve korisnike usluga u skladu s odredbama ZEK-a. Člankom 87. Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (dalje: Zakonik) propisana je obveza preispitivanja obveze dostupnosti ili cjenovne pristupačnosti drugih usluga koje nisu usluge širokopojsnog pristupa internetu ni usluge glasovnih komunikacija na fiksnoj lokaciji do 21. prosinca 2021. Iako Zakonik nije do dana donošenja ove Odluke transponiran u hrvatsko zakonodavstvo, HAKOM smatra da je spomenutu odredbu potrebno izravno primjenjivati budući da jasno i precizno definira obvezu preispitivanja opsega univerzalnih usluga u skladu s praksom Europskog suda pravde, primjerice Van Duyn 41/74 i Becker 8/81.

Stoga je HAKOM započeo postupak preispitivanja statusa sljedećih univerzalnih usluga iz članka 35. stavka 2. ZEK-a, a koji postupak sukladno članku 22. stavak 5. ZEK-a uključuje i postupak javne rasprave:

- (i) pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga;
- (ii) pristup krajnjih korisnika, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika;
- (iii) postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom;
- (iv) posebne mjere za osobe s invaliditetom u odnosu na usluge iz točke (i) – (iii);
- (v) posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika za usluge iz točke (i) i (ii).

Trenutno su dva operatora imenovana operatorima univerzalne usluge i to: trgovačko društvo Imenik d.o.o. iz Zagreba, Folnegovićevega 1c, koje je imenovano operatorom univerzalne usluge za usluge iz točke (i) i (ii), te trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, za usluge definirane točkama (iii) do (v).

U svrhu analize statusa postojećih usluga u okviru univerzalne usluge sukladno članku 87. Zakonika, HAKOM je u postupku KLASA: 344-03/21-12/56 dana 9. rujna 2021. uputio poziv operatorima koji su sukladno važećim odlukama HAKOM-a određeni operatorima univerzalnih usluga (Hrvatski Telekom d.d. i Imenik d.o.o.) sa zahtjevom za dostavom konkretnih podataka o korištenju univerzalnih usluga koje nisu usluge širokopojsnog pristupa internetu ni usluge glasovnih komunikacija na fiksnoj lokaciji (dalje: Zahtjev).

Na navedeni Zahtjev društvo Imenik d.o.o. se očitovalo dana 27. rujna 2021. i dostavilo tražene podatke o broju poziva i SMS upita prema broju 11880, maloprodajnim cijenama kao i broju upita na stranici www.imenik.hr. Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) se na poziv HAKOM-a očitovao dana 6. listopada 2021., te dodatno dana 29. listopada 2021. kada je dostavio ispravak određenih podataka. U svojim očitovanjima HT je dostavio podatke o ukupnom broju telefonskih govornica, broju minuta na govornicama, broju govornica koje su prilagođene za potrebe osoba s invaliditetom, broju kvarova i vremenu otklona kvarova na telefonskim govornicama te je također dostavio prikaz raspodjele javnih telefonskih govornica po količini ostvarenog prihoda odnosno prometa. HT je također dostavio podatke o broju poziva na broj 11888, prikaz maloprodajnih cijena poziva na broj 11888, broj SMS upita te broj upita na stranici www.imenik.tportal.hr. Nadalje, dostavljeni su podaci o zahtjevima za

korištenje posebnih cjenovnih sustava, opis poduzetih aktivnosti u smjeru oglašavanja i upoznavanja osoba s invaliditetom i socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika o pogodnosti korištenja univerzalnih usluga te o opremi koja je dostupna osobama s invaliditetom.

HAKOM je u okviru predmetnog postupka dana 18. rujna 2021. uputio pozive i udrugama za osobe s invaliditetom, kao i Uredu pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, s konkretnim upitima o zadovoljstvu trenutno dostupnim posebnim mjerama za osobe s invaliditetom koje pružaju operatori univerzalnih usluga, o eventualnoj potrebi uključivanja i drugih usluga u opseg univerzalnih usluga, zadovoljstvu mogućnostima fizičkog pristupa poslovnim prostorima operatora te o učestalosti korištenja javnih telefonskih govornica i imenika pretplatnika.

Na predmetni poziv svoje očitovanje dostavile su dvije udruge za osobe s invaliditetom – Savez udruga za mlade i studente s invaliditetom dana 23. rujna 2021. te Udruga roditelja djece s oštećenjem vida i dodatnim poteškoćama u razvoju „OKO“ koja je svoje očitovanje dostavila dana 14. listopada 2021.

Savez udruga za mlade i studente s invaliditetom u bitnome je istaknuo kako su načelno zadovoljni trenutno dostupnim uslugama koje bi trebalo proširiti uslugama namijenjenim slijepim osobama, da su zadovoljni fizičkim pristupom poslovnica operatora, ali napominju da ono što je dobro za osobe s tjelesnim invaliditetom uglavnom nije primjereno za slijepe osobe. Na kraju su istaknuli da ne koriste javne telefonske govornice dok imenik koriste samo ponekad.

Udruga roditelja djece s oštećenjem vida i dodatnim poteškoćama u razvoju „OKO“ je napomenula da je njihovo iskustvo veoma loše. U svom očitovanju istaknuli su da stranice davatelja univerzalnih usluga (HT-a) te operatora A1 nemaju mogućnosti prilagodbe za osobe s invaliditetom (OSI) ni u najnužnijoj izvedbi (povećanje teksta, podešavanje kontrasta, podešavanje boje podloge, itd). Također, kada se na stranicama izabere imenik, prebacuje se na stranice koje su potpuno neprilagođene osobama s oštećenjem vida, disleksijom i poremećajem pažnje jer sadrže puno reklama i distraktibilnih elemenata. Na takvim stranicama nalazi se govorni asistent (aplikacija koja pomaže slijepim osobama snalaženje po stranici), a koja nije od koristi slijepim osobama. Napominju da je pretraživanje teško, a iz tog razloga rijetko se može koristiti imenik.

Što se tiče javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti, Udruga „OKO“ je istaknula da se još uvijek rijetko pronalaze govornice koje su prilagođene osobama u invalidskim kolicima. U odnosu na fizičku pristupačnost prodavaonica, napominju da je ista dobra, iako postoje neke poslovnice koje su u potpunosti nepristupačne zbog stepenica. Šalteri za korisnike uglavnom nemaju stolić koji je spušten kako bi korisnici u kolicima mogli potpisati dokumentaciju. Zaposlenici nisu dovoljno educirani za ispravnu komunikaciju s OSI, naročito ako oni usporeno govore ili imaju problem sa sluhom. Izložbeni uređaji su postavljeni pod kutom, što je dobro, ali opisi i cijena su postavljeni vodoravno, što je teško čitljivo iz sjedećeg položaja osobe u kolicima. Također napominju da je ponuda uređaja koji su prilagođeni OSI veoma loša, ima ih u nekim poslovnica, ali nema na webu. Što se tiče usluga koje se nudi OSI, iz Udruge „OKO“ napominju da je to najmanji dijapazon usluga koji u većini slučajeva ne zadovoljava današnje potrebe. HT nudi popuste svim OSI samo u fiksnoj pretplati za najnepovoljniju tarifu, a A1 ni to. Zaključno, Udruga „OKO“ napominje da je ponuda u svakom pogledu puno lošija nego prijašnjih godina, a zbog modernizacije grafičkog sučelja web stranicama, internetske stranice su postale još i neprikladnije OSI-jima.

HAKOM u nastavku iznosi konkretne podatke prikupljene u okviru predmetnog postupka preispitivanja postojećih univerzalnih usluga, kao i zaključke koji su doneseni za svaku pojedinu uslugu koja je predmetom ove Odluke.

(i) Pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga

Sukladno Zahtjevu HAKOM-a društvo Imenik d.o.o. je dostavilo sljedeće podatke vezano za broj upita korisnika na njihovoj stranici www.imenik.hr za posljednje tri godine:

Tablica 1.1 – broj upita na Internet stranici Imenik d.o.o.

2019	2020	(do 23.09.21.)
33 928 569	31 492 531	27 216 315

Također, vezano za količinu upita korisnika na web stranici www.imenik.tportal.hr, HT je dostavio sljedeće podatke:

Tablica 1.2 – broj upita na Internet stranici HT d.d.

H1 2019	H1 2020	H1 2021
3 993 725	3 720 055	1 590 247

Iz prethodno navedenih podataka vidljivo je da postoji određeni pad broja internetskih upita na godišnjoj razini, ali ipak razvidno je da je prisutan značajan broj korisničkih upita, na postojećim Internet stranicama ova dva imenika. HAKOM napominje da je u odnosu na ovu uslugu Odlukom KLASA: UP/I-344-01/19-07/01, URBROJ: 376-05-4-19-12 od 26. kolovoza 2019. društvo Imenik d.o.o. određeno davateljem univerzalne usluge koji je odabran u okviru natječaja na koji se javio kao jedini ponuditelj. Imajući u vidu da je predmetna usluga komercijalno dostupna, te da se od strane operatora koji nije određen davateljem univerzalne usluge koristi u velikom opsegu, HAKOM smatra primjerenim odrediti nastavak pružanja ove usluge u okviru univerzalne usluge samo do isteka trogodišnje obveze pružanja usluge definirane gore spomenutom Odlukom (odnosno do 30. studenog 2022.).

(ii) Pristup krajnjih korisnika, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika

U svrhu preispitivanja statusa postojeće univerzalne usluge pristupa krajnjih korisnika, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica službi davanja obavijesti (informacija) o pretplatnicima, HAKOM je zatražio određene mjerodavne podatke za posljednje tri godine i to:

1. Broj poziva prema službi davanja obavijesti (informacija) 11880 i 11888 za razdoblja: H1 2019., H1 2020. i H1 2021.
2. Broj poziva koje su ostvarile slijepe osobe prema službi davanja obavijesti (informacija) 11880 i 11888 za razdoblja: H1 2019., H1 2020. i H1 2021.
3. Maloprodajne cijene poziva na broj 11880 i 11888 za razdoblja: H1 2019, H1 2020. i H1 2021.
4. Broj SMS upita na broj 11880 i 11888 za razdoblja: H1 2019, H1 2020. i H1 2021.
5. Broj SMS upita koje su ostvarile gluhe osobe prema službi davanja obavijesti (informacija) 11880 i 11888 za razdoblja: H1 2019, H1 2020. i H1 2021.

Na Zahtjev HAKOM-a, društvo Imenik d.o.o. dostavilo je sljedeće podatke:

Tablica 2.1 – broj poziva prema službi davanja obavijesti Imenik d.o.o.

2019	2020	(do 23.09.2021.)
163.270	115.606	80.951

Imenik je također naveo da su ovo kumulativni pozivi tj. da nema podatak odvojeno za broj poziva koje su ostvarile slijepo osobe prema njihovoj službi davanja obavijesti (11880). Vezano za broj SMS upita na broj 11880 u zatraženom razdoblju društvo Imenik d.o.o. je naveo da nije bilo istih odnosno da ista nije korištena.

Vezano za broj poziva na broj 11888 po godinama HT je dostavio sljedeće:

Tablica 2.2 – broj poziva prema službi davanja obavijesti HT d.d.

H1 2019	H1 2020	H1 2021
759.556	632.045	529.578

Vezano za broj SMS upita po godinama na njihovu službu informacija (11888) HT se očitovao o broju zaprimljenih upita na sljedeći način:

Tablica 2.3 – broj SMS upita prema službi davanja obavijesti HT d.d.

H1 2019	H1 2020	H1 2021
5 477	4 437	4 540

Iz prethodno navedenih podataka vidljivo je da postoji određeni pad broja poziva i upita prema službi davanja obavijesti (informacija) o pretplatnicima na godišnjoj razini, ali ipak razvidno je da je i dalje prisutan značajan broj poziva i SMS upita, oko pola milijuna poziva i oko 5.000 upita na godišnjoj razini, koji ipak ukazuje na važnost ove usluge za krajnje korisnike. Kao što je pojašnjeno i Ad (i) ovog obrazloženja, u odnosu na ovu uslugu Odlukom KLASA: UP/I-344-01/19-07/01, URBROJ: 376-05-4-19-12 od 26. kolovoza 2019. društvo Imenik d.o.o. određeno je davateljem univerzalne usluge koji je odabran u okviru natječaja na koji se javio kao jedini ponuditelj. Imajući u vidu da je predmetna usluga komercijalno dostupna, te da se od strane operatora koji nije određen davateljem univerzalne usluge koristi i u širem opsegu, HAKOM smatra primjerenim odrediti nastavak pružanja ove usluge u okviru univerzalne usluge samo do isteka trogodišnje obveze pružanja usluge definirane gore spomenutom Odlukom (odnosno do 30. studenog 2022.).

(iii) Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom

Sukladno obvezama propisanim ZEK-om i Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16, 62/19 i 68/19) operator univerzalnih usluga obavezan je na području obavljanja univerzalnih usluga postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na mjestima od javnog interesa (dalje: telefonske govornice). HAKOM je proveo analizu na temelju dostavljenih podataka te zaključio kako je potrebno da telefonske govornice i u razdoblju na koji se odnosi analiza ostanu u opsegu univerzalnih usluga.

Na temelju dostavljenih podataka za razdoblje od zadnje tri godine (H1 2019., H1 2020. i H1 2021.) vidljiv je pad ukupnog broja minuta za 52 posto iz čega HAKOM zaključuje kako je, i u ovom razdoblju, nastavljen trend smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica. Također, u tom istom razdoblju došlo je do pada od 55 posto u ukupnom broju poziva na telefonskim govornicama prema brojevima hitnih službi dok se broj poziva prema službi davanja obavijesti zadržao gotovo na istoj razini (pad od 1,5 posto). Usprkos nastavku trenda smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica, HAKOM je mišljenja kako ostvarenih sto tisuća minuta putem telefonskih govornica (H1 2021.) pokazuje da telefonske govornice i dalje nisu u potpunosti izgubile društvenu važnost odnosno da trebaju ostati sastavni dio univerzalnih usluga.

Tablica 3.1 – broj minuta na telefonskim govornicama

H1 2019	H1 2020	H1 2021
208.974	115.520	100.318

U okviru predmetne analize HAKOM je zaključio da je u narednom razdoblju potrebno razmotriti osiguravanje telefonskih govornica isključivo u određenim javnim institucijama. HAKOM smatra kako je obvezu postavljanja telefonskih govornica i dalje potrebno razmjerno primijeniti, postići potrebno opravdanu društvenu svrhu, uz što manje opterećenje davatelja usluge. Drugim riječima, potrebno je razmotriti obvezno osiguravanje telefonskih govornica isključivo na mjestima od javnog interesa, ali samo onih telefonskih govornica na kojima je u zadnjih godinu dana ostvaren promet, pod uvjetom da su ispravne odnosno u radu. Uzevši u obzir kako HT trenutno ima postavljene 2064 telefonske govornice od kojih je 1299 na mjestima od javnog interesa te da na tim mjestima od javnog interesa na 308 telefonskih govornica nije ostvaren promet, HT-u bi, prema procjeni HAKOM-a, a uz primjenu navedenih kriterija, ostala obveza postavljanja i održavanja maksimalno 991 telefonske govornice. Isto predstavlja smanjenje od 52 posto u odnosu na trenutnu situaciju. Dodatno, prema mišljenju HAKOM-a potrebno je razmotriti obvezu da na svakom mjestu od javnog interesa bude barem jedna telefonska govornica prilagođena osobama s posebnim potrebama, s naglaskom na osobe u invalidskim kolicima. Na temelju navedene mogućnosti broj telefonskih govornica može biti i manji uzevši u obzir da danas postoje mjesta od javnog interesa na kojima postoji više od jedne telefonske govornice.

Nadalje, u slučaju da se, u razdoblju od godine dana, pojave nove telefonske govornice na kojima nije ostvaren promet, HT bi imao mogućnost ukloniti takve telefonske govornice. HAKOM napominje kako se uslijed spomenutih promjena ne očekuje povećanje broja telefonskih govornica u odnosu na postojeće stanje. Međutim, to ne isključuje obvezu postavljanja telefonskih govornica u novoizgrađene javne institucije od izrazitog značenja ili na temelju opravdanog zahtjeva takve institucije.

Na temelju svega prethodno navedenog, HAKOM će prema opisanim kriterijima razmotriti izmjene uvjeta pružanja univerzalne usluge dostupnosti telefonskih govornica u narednom razdoblju. HAKOM je mišljenja kako bi se dostupnost usluge telefonskih govornica zadovoljila ako se iste pružaju isključivo na mjestima od javnog interesa s naglaskom na telefonske govornice na kojima je unazad godinu dana ostvaren promet. U slučaju da na javnim mjestima postoje telefonske govornice na kojima u zadnjih godinu dana nije ostvaren promet iste bi bilo moguće ukinuti uzevši u obzir da po mišljenju HAKOM-a nisu više od javnog interesa.

Dodatno, uzevši u obzir da HAKOM nije zaprimio primjedbe/komentare na postojeće maloprodajne cijene usluga, HAKOM je mišljenja kako je postojećim cijenama zadovoljena cjenovna pristupačnost.

Također, iz dostavljenih podataka vidljiv je značajan porast vremena otklona kvara na telefonskim govornicama. Navedeno vrijeme otklona kvara je poraslo s 61,92 sata na kraju H1 2019. na 212,87 sati na kraju H1 2021. što predstavlja porast od gotovo 250 posto u samo dvije godine. HT navodi kako je povećanje prosječnog vremena otklona kvara u razdoblju od H1 2019. do H1 2021. uzrokovano povećanjem broja devastacija telefonskih govornica, uslijed čega je došlo do povećanja broja otvorenih kvarova koji su utjecali na dulje ukupno prosječno vrijeme otklona kvara na telefonskim govornicama. Dodatno, HT navodi kako planira u cilju bržeg popravka takvih kvarova na telefonskim govornicama kao rezervne dijelove koristiti dijelove demontiranih telefonskih govornica na određenim lokacijama koje nisu lokacije u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa. U tom smislu je HAKOM Odlukom KLASA: 344-03/21-12/25, URBROJ: 376-05-4-21-09 od 14. listopada 2021. dao suglasnost na predložene mjere HT-a za uklanjanje nedostataka pokazatelja kakvoće univerzalne usluge.

Uzevši u obzir kako HAKOM ovim prijedlogom, s jedne strane, uvelike smanjuje broj obaveznih telefonskih govornica te, s druge strane, predlaže da telefonske govornice ostanu isključivo na mjestima od javnog interesa, HAKOM je mišljenja kako je razumno za očekivati da će maksimalno vrijeme otklona kvara biti manje u odnosu na vrijeme otklona kvara iz 2019.

(iv) Posebne mjere za osobe s invaliditetom u odnosu na usluge iz točke (i) – (iii)

Vezano za upit HAKOM-a o posebnim mjerama za osobe s invaliditetom operator univerzalnih usluga, Imenik d.o.o. je odgovorio da postoji besplatni servis na www.imenik.hr kojem se može pristupiti putem interneta ukoliko osoba nije u mogućnosti uputiti poziv prema 11880 službi.

U odnosu na predmetne obveze, HT je naveo kako na su poveznici <https://imenik.tportal.hr/show?action=tcomInfo> navedeni brojevi svih hitnih službi te su izdvojeni iz navigacije kako bi korisnici ostvarili izravan pristup. Prema navodima HT-a, osobe s invaliditetom imaju jednaku mogućnost pristupa javnim komunikacijskim uslugama HT-a kao i ostali korisnici. Dodatno, HT za osobe s invaliditetom ima u ponudi i posebne popuste.

Vezano uz pitanje poduzetih aktivnosti u smjeru oglašavanja i upoznavanja osoba s invaliditetom i socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika o pogodnostima korištenja univerzalnih usluga, HT je naveo da oglašava i upoznaje osobe s invaliditetom i socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika o pogodnostima korištenja univerzalnih usluga na svojoj internetskoj stranici na sljedećim poveznicama: <https://www.hrvatskitelekom.hr/internet/maxnet-mini>

i <https://www.hrvatskitelekom.hr/obavijesti>. HT također napominje da odgovara na medijske upite koji se odnose na pružanje usluga socijalno ugroženim skupinama i osobama s invaliditetom.

HT omogućava svim krajnjim korisnicima, uključujući i korisnicima koji su osobe s invaliditetom, pristup broju 112 i to slanjem SMS-a na broj 112. Preko partnera HT-a navedene poruke dobiva MUP i na iste ima mogućnost odgovarati putem SMS-a.

Dodatno, HT je 2010. godine uspostavio suradnju s Hrvatskim savezom slijepih koja obuhvaća uslugu besplatnih poziva prema službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika na broj

11888. Uslugu mogu bez naplate troškova koristiti svi članovi Hrvatskog saveza slijepih koji su korisnici HT-a i na čije ime glasi pretplatnički broj telefonske linije. Ako takvi korisnici imaju više pretplatničkih brojeva, uslugu mogu koristiti s jednog pretplatničkog broja koji sami odaberu. Hrvatski savez slijepih HT-u redovito dostavlja popis svojih članova radi ostvarivanja prava na korištenje navedene usluge.

Imajući u vidu prethodno opisane posebne mjere za osobe s invaliditetom koje društvo Imenik d.o.o. i HT poduzimaju u svom poslovanju te pristigle odgovore Udruge „OKO“ i Saveza udruga za mlade i studente s invaliditetom, HAKOM je mišljenja da su implementirane mjere relativno zadovoljavajuće i da postoji prostor za unapređenje istih osobito vezano za mogućnosti bolje prilagodbe internetskih portala u cilju povećanja teksta, podešavanja kontrasta, podešavanja boje podloge i sl. Također, potrebno je poduzeti daljnje aktivnosti u odnosu na korištenje Internet stranica određenih operatora na kojima se nalazi imenik, a vezano uz prikaz reklama i drugih distraktibilnih elemenata. Nadalje, budući da postojeći govorni asistent (aplikacija koja pomaže slijepim osobama snalaženje po Internet stranici) nije zadovoljavajuća, HAKOM smatra da su potrebni dodatni naponi od strane davatelja ovih usluga da postojeće i nove mjere za osobe s invaliditetom budu u potpunosti funkcionalne i korisnički orijentirane.

Što se tiče pristupačnosti javnih telefonskih govornica za osobe s invaliditetom, HAKOM i ovdje nalazi prostora za poboljšanje ove mjere, odnosno povećanje broja dostupnih telefonskih govornica za osobe s invaliditetom, kako je opisano Ad (iii) ove Odluke.

(v) Posebni cjenovni sustav prilagođen potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika za usluge iz točke (i) i (ii)

Vezano uz iznose maloprodajnih cijena za usluge iz točke II. ove Odluke, društvo Imenik d.o.o. je naveo da se cijena poziva na broj 11880 nije tijekom prethodnog razdoblja mijenjala i da primjenjuju preporučenu cijenu od 1,90 kn (veleprodajna cijena je 1,75 kn) ali da krajnju maloprodajnu cijenu prema korisniku definira svaki operator u kojoj je poziv originiran.

Nadalje, HT je naveo da je maloprodajna cijena poziva iz nepokretne mreže HT-a na broj 11888 u cijelom proteklom razdoblju iznosila 3,00 kune (bez PDV-a). Pri tome napominje da su pozivi s javnih telefonskih govornica bili besplatni. S druge strane, cijena poziva iz pokretne mreže HT-a u svim je traženim razdobljima iznosila 4,38 kuna (s PDV-om).

Također, HT je naveo da nije u mogućnosti dostaviti podatke o maloprodajnim cijenama poziva na broj 11888 iz mreža drugih operatora za tražena razdoblja jer ih ne bilježi.

Vezano za iznos maloprodajnih cijena usluga koje su predmetom ove Odluke, HAKOM napominje kako su iste dijelom odobrene odnosno regulirane odlukama HAKOM-a prilikom određivanja operatora univerzalnih usluga. Ova analiza nije ukazala na neprimjerenost odnosno cjenovnu nepristupačnost predmetnih cijena te se dodatno napominje da u proteklom razdoblju, a i u okviru ovog postupka, nisu zaprimljeni komentari odnosno pritužbe na iznos cijena predmetnih usluga.

Zaključno, HAKOM je nakon analize i preispitivanja potrebe za pružanjem pojedinačnih usluga iz opsega univerzalne usluge procijenio kako je od svih usluga koje su bile definirane opsegom univerzalne usluge u prethodnom razdoblju potrebno zadržati samo uslugu javnih telefonskih govornica, kako je definirano točkom I. ove Odluke, smatrajući to opravdanom i razmjernom

regulatornom mjerom u svrhu zaštite interesa krajnjih korisnika, posebice imajući u vidu još uvijek značajne pokazatelje korištenja predmetne usluge. Naime, usluge javnih telefonskih govornica i dalje su relativno korištene usluge te HAKOM smatra da se radi o uslugama za koje su još uvijek potrebno osigurati kako dostupnost tako i cjenovnu pristupačnost. U okviru predmetne analize HAKOM je utvrdio određene elemente za poboljšanjem pružanja usluge javnih telefonskih govornica koje će u budućem razdoblju razmotriti i definirati na odgovarajući način, odnosno uz određene izmjene, kako je detaljnije pojašnjeno u obrazloženju ove Odluke. U odnosu na usluge definirane točkom II. ove Odluke HAKOM je zaključio kako je interes za navedene usluge u padu te da je ista komercijalno dostupna. Stoga je zaključeno kako predmetne usluge javnog telefonskog imenika i usluga pružanja obavijesti o brojevima pretplatnika treba zadržati isključivo do isteka obveze pružanja tih usluga od strane operatora koji je određen davateljem tih univerzalnih usluga.

O prijedlogu ove Odluke održana je javna rasprava u trajanju od 5. studenog do 6. prosinca 2021., tijekom koje je zaprimljen samo komentar HT-a u odnosu na točku I. (i) Odluke. U odnosu na ovu točku Odluke, HT predlaže ili donošenje odluke o potpunom ukidanju predmetne usluge iz opsega univerzalnih usluga ili podredno, donošenje odluke o postupnom ukidanju usluge javnih telefonskih govornica. U obrazloženju svog prijedloga HT u bitnome navodi kako je u dužem promatranom razdoblju (od 2015. godine) došlo do još značajnijeg pada prometa na govornicama od čak 82% te da bi HAKOM u svrhu preispitivanja usluge trebao promatrati razdoblje od najmanje 10 godina. Isto tako, HT ukazuje na značajni rast mobilne penetracije kao i kvalitetne dostupnosti elektroničkih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj. U okviru svog komentara HT također upućuje na praksu drugih država članica u odnosu na ove usluge.

HAKOM smatra da je upravo predmetnom analizom koja je sadržana u okviru obrazloženja ove odluke naznačio izmjene Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama koje će omogućiti značajno smanjivanje broja telefonskih govornica na način da će se obveza odnositi isključivo na telefonske govornice smještene na mjestima od javnog interesa uz dodatnu mogućnost da se na mjestima od javnog interesa izvan uporabe stave sve telefonske govornice na kojima unazad zadnjih godinu dana nije ostvaren promet. Isto tako, namjera spomenutih izmjena nije da se odredi fiksni broj telefonskih govornica koje moraju biti u radu, već će HT-u biti omogućeno da dodatno smanjuje broj telefonskih govornica u slučaju da se pojave nove govornice na kojima u razdoblju od godinu dana nije ostvaren promet. Međutim, imajući u vidu društvenu važnost telefonskih govornica, kao i činjenicu da postoje telefonske govornice na kojima nije ostvaren prihod, ali jest promet, HAKOM je mišljenja da usluga telefonskih govornica mora biti i nadalje definirana kao dio univerzalnih usluga.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb – UP – osobna dostava
2. Imenik d.o.o., Folnegovićeveva 1c, Zagreb – UP- osobna dostava
3. U spis