



KLASA: 344-03/21-12/25  
URBROJ: 376-05-4-21-09  
Zagreb, 14. listopada 2021.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), članka 7. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16 i 68/19) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u postupku utvrđivanja obveza operatora univerzalnih usluga Hrvatskog Telekomu d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, na sjednici održanoj dana 14. listopada 2021. donosi

### RJEŠENJE

- I. Daje se suglasnost operatoru univerzalnih usluga Hrvatskom Telekomu d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, na sljedeće predložene mjere za uklanjanje nedostataka u svrhu osiguranja propisane kakvoće univerzalne usluge:

(a) *Mjere u svrhu uklanjanja nedostatka pokazatelja kakvoće „Vrijeme uklanjanja kvara“*

1. Sanacija mreža, s rokom za implementaciju mjera od 30 dana, kako slijedi:

- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X];
- Mjerenje i popravak pojedinačnih parica [X].

2. Sanacija mreža s rokom za implementaciju mjera do 31. prosinca 2022., kako slijedi:

- Sanacija zračne mreže i izvoda [X];
- Popravak pojedinačnih parica - podzemna mreža [X];
- Popravak izvoda i zračne mreže, popravak pojedinačnih parica [X];
- Popravak izvoda i zračne mreže, popravak pojedinačnih parica [X];
- Popravak izvoda i zračne mreže, popravak pojedinačnih parica [X];
- Popravak izvoda i zračne mreže, popravak pojedinačnih parica [X].

3. Dodatne FTTC/N zahvate, na sljedećim područjima, s rokom implementacije do 31. prosinca 2021.:

- FTTN [X];
- FTTN [X].

4. Dodatne FTTC/N zahvate do 31. prosinca 2022. godine, na slijedećim područjima:

- FTTC [X];
- FTTN [X];
- FTTN [X];
- FTTC [X];
- FTTN [X];
- FTTC [X];
- FTTC [X];
- FTTN [X];
- FTTC [X].

5. Mjera ulaganja u pristupnu mrežu koja se temelji na svjetlovodnim pristupnim tehnologijama na način da se investicijama do 31. prosinca 2021. obuhvati [X] kućanstava.

6. Mjera sanacije ukupno [X] distribucijskih ormarića i [X] MDF razdjelnika, do 31. prosinca 2021.

*(b) Mjere u svrhu uklanjanja nedostatka pokazatelja „Odzivno vrijeme službe za korisnike“, s rokom implementacije do 31. prosinca 2021.*

1. Organizacija rada kontaktnog centra s udaljenih lokacija
2. Osposobljavanje agenata za javljanje u intervalima s povećanim priljevom poziva
3. Dodatno osposobljavanje zaposlenika koji inače ne rade u korisničkoj službi kako bi se u što kraćem roku odgovorilo na veći broj poziva u vremenskim intervalima kada je povećan priljev poziva te u cilju osiguranja veće interne fleksibilnosti
4. Analiza najčešćih uzroka korisničkih poziva te mjere utjecaja na utvrđene uzroke.

*(c) Mjere u svrhu uklanjanja nedostatka pokazatelja „Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“, s rokom implementacije do 31. prosinca 2021.*

Mjera proaktivnog planiranja demontaže, odnosno prekida pružanja usluge javnih telefonskih govornica na određenim lokacijama koje nisu lokacije u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa te korištenje dijelova demontiranih javnih telefonskih govornica na određenim lokacijama koje nisu lokacije u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa, u svrhu bržeg popravka takvih kvarova na javnim telefonskim govornicama.

II. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d. da do 31. ožujka 2022. dostavi Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti točnu dinamiku realizacije pojedinih zahvata odnosno mjera iz točke I.a) 2. i 4. ove Odluke.

- III. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d. da realizira mjere iz točke I. ove Odluke najkasnije u rokovima definiranim u točki I. ove odluke, te da pisanim putem obavijesti Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti o realizaciji svake pojedine mjere u roku od 30 (trideset) dana od dana realizacije mjere.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) proglasila je odlukom KLASA: UP/I-344-01/19-07/01, URBROJ: 376-05-4-19-14 od dana 13. rujna 2019., temeljem članka 36. stavak 4. točka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) operatorom univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske na razdoblje od 3 (tri) godine, počevši od 30. studenog 2019.

HT je temeljem navedene odluke obvezan obavljati sljedeće univerzalne usluge, uz primjenu pokazatelja kakvoće univerzalne usluge propisane Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16, 62/19 i 68/19; dalje: Pravilnik):

- a. Pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
- b. Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima dostupnim 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,
- c. Posebne mjere za osobe s invaliditetom za pristup uslugama iz točke a) i b), uključujući pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga,
- d. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga, a koji obuhvaćaju uslugu iz točke a).

Sukladno članku 6. Pravilnika, operator univerzalnih usluga obvezan je najkasnije do 1. ožujka svake godine dostaviti godišnje izvješće o pokazateljima kakvoće univerzalne usluge. Dana 12. ožujka 2021. HT je dostavio godišnje izvješće za 2020. godinu iz kojeg su vidljiva odstupanja u pokazateljima kakvoće univerzalne usluge.

Tako je člankom 10. Pravilnika određeno kako vrijeme uklanjanja kvara ne može prijeći 48 sati za 80% kvarova u pristupnoj mreži, odnosno 24 sata za 80% ostalih kvarova u mreži jednoj godini. Dostavljeni podatak za ovaj parametar je 71,30 sati, odnosno 33,30 sati što predstavlja veće vrijednosti od najviše dopuštenih. Nadalje, analizom dostavljenog pokazatelja kakvoće „*Odzivno*

vrijeme službe za korisnike“ također je uočeno odstupanje od vrijednosti propisanih Pravilnikom. Naime, sukladno članku 13. Pravilnika prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini dok dostavljeni podatak iznosi 42,23 s. Također, sukladno Pravilniku postotak poziva na koje su radnici nadležne službe operatora obvezni odgovoriti u razdoblju do 20 sekundi ne može biti manji od 80% u jednoj godini. Dostavljeni podatak za ovaj parametar je 69,91%.

U odnosu na pokazatelj kakvoće „Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“ također je uočeno odstupanje od vrijednosti propisanih Pravilnikom. Naime, sukladno članku 15. Pravilnika omjer broja javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini dok dostavljeni podatak iznosi 97,10%.

Kako je iz gore navedenih podataka nedvojbeno utvrđeno niz odstupanja u pokazateljima kakvoće, od HT-a je dana 5. svibnja 2021. zatraženo objašnjenje odstupanja te dostavljanje prijedloga mjera za uklanjanje nedostataka. Naime, sukladno članku 7. Pravilnika, HAKOM će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama Zakona i Pravilnika.

Temeljem zahtjeva HAKOM-a, HT je dana 26. svibnja 2021. dostavio svoje očitovanje o razlozima odstupanja te dana 10. lipnja 2021. i prijedloge mjera za uklanjanje navedenih nedostataka. Dana 20. srpnja 2021. te dana 22. rujna 2021. HT je na zahtjev HAKOM-a od 21. lipnja 2021. dostavio dodatna pojašnjenja odstupanja od pokazatelja kakvoće kao i pojašnjenja pojedinih prijedloga mjera, a nakon sastanka održanog dana 24. rujna 2021., HT je dana 1. listopada 2021. dopisom specificirao svoj prijedlog mjera koje su predmetom ove odluke.

### **Prijedlog mjera u odnosu na pokazatelj kakvoće „Vrijeme uklanjanja kvara“**

U odnosu na pokazatelj kakvoće „Vrijeme uklanjanja kvara“ HT je u postupku istaknuo da je i prije stupanja na snagu izmjena i dopuna Pravilnika od 1. siječnja 2020. kojim su uvedene razlike u vremenu otklona kvara u pristupnoj mreži i ostale kvarove, vodio internu analizu predmetnog parametra način da je pri mjerenju parametra „Vrijeme uklanjanja kvara“ mjerio oba parametra. U svom očitovanju od 26. svibnja 2021., HT prvenstveno ukazuje na pozitivan trend predmetnog parametra u 2020.g. u odnosu na prethodne dvije godine. Naime, parametar vremena uklanjanja kvara u pristupnoj mreži:

- u 2018.g. iznosio je 75,6 sati,
- u 2019.g. iznosio je 72,6 sati,
- dok je u 2020.g. iznosio 71,3 sati što predstavlja poboljšanje od 1,8% u odnosu na 2019.g.

HT je dodatno istaknuo napredak ostvaren je u parametru vremena uklanjanja *ostalih kvarova* koji je:

- u 2018.g. iznosio 42,7 sati,
- u 2019.g. iznosio je 38,1 sati,
- dok je u 2020.g. iznosilo 33,3 sati što predstavlja poboljšanje od čak 12,7% u odnosu na 2019.g.

Prema navodima HT-a, navedena poboljšanja rezultat su niza mjera poduzetih tijekom 2019. i 2020.g. u cilju smanjenja broja kvarova i s tim u vezi skraćanja vremena rješavanja istih, a koje mjere se prvenstveno odnose na aktivnosti sanacija parica od strane HT-a, kao i komercijalna ulaganja HT-a u FTTC/N zahvate u vidu skraćanja petlji te ulaganja HT-a u optičku pristupnu elektroničku komunikacijsku mrežu.

HT je napomenuo kako je internom analizom HT-a utvrđeno da su, unatoč postignutom napretku u odnosu na 2018. i 2019., određeni objektivni razlozi rezultirali time da su u 2020. i dalje postojala odstupanja od propisanih najviše dozvoljenih vrijednosti parametra „Vrijeme uklanjanja kvara“. Konkretno, potres u Zagrebu te proglašena pandemija COVID-19 negativno je utjecala na predmetni parametar „Vrijeme uklanjanja kvara“.

Nadalje, u 2020., HT je zabilježio smetnje povezane s grmljavinskim i ostalim oblicima nevremena, kao i smetnje uzrokovane građevinskim radovima od strane različitih izvođača koji su pri izvođenju radova oštetili pristupne vodove HT-a. Od svih zabilježenih kvarova u 2020., prethodno opisana dva razloga uzrok su preko [X] % svih kvarova u pristupnoj mreži i preko [X] % ostalih kvarova u mreži, a što se negativno odrazilo i na vrijeme uklanjanja kvarova.

Dana 10. lipnja 2021. HT je dostavio prijedloge mjera za otklanjanje nedostataka u kakvoći univerzalne usluge, koji se u prvom redu odnose na sanacije konkretnih mreža. U odnosu na prijedloge mjera dostavljenih od strane HT-a dana, HAKOM je 21. lipnja 2021. zatražio dodatne informacije o tome koliki je udio kvarova na mrežama za koje su obuhvaćene prijedlogom mjera u odnosu na ukupan broj kvarova, te se HT dana 22. srpnja 2021. očitovao na način da je naveo kako je u odnosu na sve ukupno predložene sanacije mreža i predložene FTTC/N zahvate na predmetnim lokacijama u 2020.g.bilo:

- 1037 smetnji na pristupnom vodu
- što čini 2,00% svih smetnji na pristupnom vodu na području cijele Republike Hrvatske, te da
- prosječno vrijeme otklona kvara na predmetnim lokacijama iznosi 115,48 sati.

Pored prijedloga mjera koje se odnose na sanacije mreža, HT je dana 22. rujna 2021. dopunio prijedloge mjera na način da je u prijedloge mjera uključio i planove HT-ovih ulaganja u FTTC/N zahvate u vidu skraćanja petlji te proaktivne sanacije MDF razdjelnika i distribucijskih ormarića, koje uključuju proaktivno detektiranje MDF razdjelnika i distribucijskih ormarića koji su potencijal za sanaciju. Sukladno navedenim planovima HT-a, u 2021. bi se trebalo ukupno realizirati sanacija okvirno [X] distribucijskih ormarića i [X] MDF razdjelnika. Vezano uz najavljena ulaganja u pristupnu mrežu koja se temelji na svjetlovodnim pristupnim tehnologijama, HT je napomenuo kako će navedenim investicijama do kraja 2021. biti obuhvaćeno oko [X] kućanstava.

HAKOM smatra da predložene mjere sanacija mreža, zajedno s dodatnim FTTC/N zahvatima tijekom 2021. i 2022., te mjerama ulaganja u pristupnu mrežu koja se temelji na svjetlovodnim pristupnim tehnologijama i mjerom sanacije ukupno [X] distribucijskih ormarića i [X] MDF razdjelnika, kako je definirano točkom I. a) odluke, čini prihvatljiv skup mjera za koji se opravdano može očekivati da će doprinijeti uklanjanju predmetnog nedostatka. Stoga je točkom I. ove odluke dana suglasnost na prijedlog mjera HT-a u odnosu na pokazatelj kakvoće „vrijeme uklanjanja kvara“.

### **Prijedlog mjera u odnosu na pokazatelj kakvoće „Odzivno vrijeme službe za korisnike“**

Prema navodima HT-a iz očitovanja od 26. svibnja 2021., glavni razlozi koji su utjecali na neodgovarajuće vrijednosti parametra kakvoće „Odzivno vrijeme službe za korisnike“ u 2020. su prvenstveno izvanredne okolnosti uslijed potresa u Zagrebu u ožujku 2020. i pandemije COVID-19 zbog čega je značajan broj korisnika tijekom cijele 2020. radio od kuće i nastava se održavala *online*, a što je tijekom 2020. prouzrokovalo neplanirani i značajno povećani broj poziva nadležnoj službi za korisnike HT-a u određenim vremenskim intervalima tijekom 2020., a posebno tijekom ožujka 2020. Dodatan negativan utjecaj na predmetni parametar imao je prelazak s DVB-T na novi DVB-T2 sustav odašiljanja u RH, a što je tijekom cijelog četvrtog kvartala 2020. također uzrokovalo neplanirano veliki broj poziva nadležnoj službi HT-a.

HT nadalje ističe da je, neovisno o prethodno navedenom, u odnosu na 2018. zabilježio ukupno smanjenje poziva službi za korisnike HT-a u 2020.g. za oko 14% iz čega proizlazi da su sve mjere koje je HT do sada proveo bile učinkovite i primjerene za postizanje korisničkog zadovoljstva uslugama službe za korisnike HT-a. Fokus HT-ove korisničke službe je prije svega bio na kvaliteti i brzini rješavanja problema korisnika prijavljenih korisničkoj službi na način da se nastojalo korisničke upite riješiti već u prvom pozivu upućenom korisničkoj službi. HT je posebno istaknuo da iz godine u godinu bilježi trend rasta zadovoljstva korisnika nakon kontakta sa korisničkom službom, a koje je mjereno putem tzv. *ICCA score*-a. Konkretno, raspon *ICCA* rezultata je -200 do +200, a HT je za 2018. imao rezultat od 120 boda, za 2019. 131,4 boda, dok je u 2020. imao rezultat od 135,3 boda. U očitovanju od dana 1. listopada 2021. HT je detaljno obrazložio rezultate ocjenjivanja zadovoljstva korisnika, a u odnosu na odstupanja u predmetnom pokazatelju kakvoće, predložio sljedeće mjere:

- Organizacija rada kontaktnog centra sa udaljenih lokacija
- Osposobljavanje agenata za javljanje u intervalima s povećanim priljevom poziva
- Dodatno osposobljavanje HT-ovih zaposlenika koji inače ne rade u korisničkoj službi kako bi se u što kraćem roku odgovorilo na veći broj poziva u vremenskim intervalima kada je povećan priljev poziva te u cilju osiguranja veće interne fleksibilnosti uslijed svih prethodno navedenih izvanrednih okolnosti tijekom 2020.
- Analiza najčešćih uzroka korisničkih poziva te utjecaja na smanjivanje istih (primjerice, ako je uzrok povećanog broja poziva tehničke prirode radi se na proaktivnom rješenju uzroka što posljedično utječe na smanjenje broja poziva kontaktom centru)

HAKOM je spomenute predložene mjere ocijenio opravdanim te ovom odlukom dao suglasnost na iste, uz rokove za implementaciju utvrđene u točki I. b) odluke.

### **Prijedlog mjera u odnosu na pokazatelj kakvoće „Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“**

HT je u svom očitovanju na utvrđene nedostatke u 2020. u odnosu na pokazatelj kakvoće „Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“ naveo da je navedeni pokazatelj kakvoće ostvario u iznosu od 97,10% što predstavlja poboljšanje od 0,9% u odnosu na 2019. te da se glavni razlog neznatnog prekoračenja propisanog parametra (0,9%) ogleda u činjenici u određenog broja neovlaštenih devastacija govornica. U odnosu na prijedlog mjera HT je predložio kako će ubrzati vremenski period za popravak neovlašteno demoliranih javnih telefonskih govornica, te da je u 2021. implementirao novi sustav za nadzor javnih telefonskih govornica koji omogućuje bržu detekciju kvarova na javno telefonskim govornicama, uključujući i kvarove nastale uslijed neovlašteno demoliranih javno

telefonskih govornica, a što će pozitivno utjecati i na vrijeme otklona kvara na javnim telefonskim govornicama. Također, HT je naveo da je trenutno u procesu proaktivnog planiranja demontaže, odnosno prekida pružanja usluge javnih telefonskih govornica na određenim lokacijama koje nisu lokacije u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa te da planira u cilju bržeg popravka takvih kvarova na javno telefonskim govornicama kao rezervne dijelove koristiti dijelove demontiranih javnih telefonskih govornica na određenim lokacijama koje nisu lokacije u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa.

S obzirom na neznatno odstupanje u predmetnom pokazatelju kakvoće u odnosu na Pravilnikom propisana mjerila kakvoće, HAKOM je točkom I. c) Odluke dao suglasnost HT-u na prijedlog mjera.

Imajući u vidu opseg i očekivano trajanje realizacije predloženih mjera odnosno zahvata za uklanjanje nedostataka kakvoće, HAKOM je ocijenio primjerenim prihvatiti predložene dulje rokove za realizaciju mjera od strane HT-a te je točkom III. Odluke određena obveza HT-u da obavijesti HAKOM o realizaciji svake od mjera. Također, u odnosu na mjere i zahvate definirane točkom I.a) 2. i 4. Odluke, naloženo je HT-u da do 31. ožujka 2022. obavijesti HAKOM o točnoj dinamici realizacije mjera i zahvata tijekom 2022. godine.

#### **UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Tonko Obuljen***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, osobna dostava
2. U spis