



KLASA: UP/I-344-07/20-01/62

URBROJ: 376-05-4-21-15

Zagreb, 12. svibnja 2021.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), te članka 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### RJEŠENJE O IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb nije postupilo po točki II. rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/20-01/62, URBROJ: 376-05-4-21-08 od 12. ožujka 2021.
- II. Odgovornoj osobi u trgovačkom društvu iz točke I., Siniši Đuranoviću, starijem potpredsjedniku i glavnom pravnom savjetniku, OIB: 50969612646, izriče se upravna mjera u iznosu od 50.000,00 kuna (pedeset tisuća kuna) te joj se nalaže u roku 8 dana od primitka ovog rješenja platiti navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR121001005-1863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-50969612646, i u istom roku dostaviti inspektoru dokaz o izvršenoj uplati.
- III. Određuje se trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, dodatni rok za ispunjenje obveze te mu se nalaže u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja postupiti po točki II. rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/20-01/62, URBROJ: 376-05-4-21-08 od 12. ožujka 2021. i o navedenom dostaviti dokaz inspektoru elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.
- IV. U slučaju da trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb ne postupi u skladu s točkom III. izreke ovog rješenja u ostavljenom roku, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 100.000,00 kuna (sto tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neizvršenja obveze bit će izrečena druga, veća novčana kazna.

## Obrazloženje

Točkom II. rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/20-1/62, URBROJ: 376-05-4-21-08 od 12. ožujka 2021. (dalje: Rješenje), trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb (dalje: izvršenik) naloženo je u roku od 30 dana od primitka istog poduzeti odgovarajuće radnje, odnosno uspostaviti takve procese i sustave kojima će se osigurati poštivanja članka 8.5., stavka 9. Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda), odnosno poštivanje propisanog roka za prelazak sa standardnog na „fault repair“ profil i obrnuto. Rješenje je dostavljeno izvršeniku 16. ožujka 2021. te je sukladno članku 133. stavku 4. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP) postalo izvršno 16. travnja 2021.

Dana 10. travnja 2021. godine inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor) je putem elektroničke pošte zaprimio molbu izvršenika za produženjem roka implementacije prilagodbi definiranih predmetnim Rješenjem sa prethodno definiranih 30 dana na novi rok od 45 dana, a što je inspektor prihvatio te je dana 12. travnja 2021. godine putem elektroničke pošte obavijestio izvršenika o produljenju roka do 30. travnja 2021. i ujedno zatražio da mu do tog roka dostavi dokaz o poduzetim odgovarajućim radnjama, odnosno uspostavljenim procesima i sustavima kojima se osigurava poštivanje zadanog roka od 5 minuta iz čl. 8.5., stavka 9. Standardne ponude.

Nadalje, dana 13. travnja 2021. godine izvršenik je putem elektroničke pošte dostavio inspektoru vanjsko mišljenje o vremenskom roku te načinu implementacije predmetnog Rješenja u sustavima izvršenika, odnosno mišljenje neovisnog vještaka Đure Lubure. Inspektor je dana 25. travnja potvrdio primitak mišljenja neovisnog vještaka te zatražio od izvršenika da u roku od 8 dana dostavi vremensku razradu po etapama zašto bi izvršeniku za implementaciju Rješenja trebalo minimalno 9 mjeseci.

Inspektor je 28. travnja 2021. putem elektroničke pošte zaprimio očitovanje izvršenika u kojem isti navodi da bi inzistiranje na postojećoj odredbi Standardne ponude vezanoj za rok uključenja „Fault repair“ profila od pet minuta putem B2B sučelja uzrokovalo opsežne i dugotrajne izmjene te razvoj potpuno novih sustava i procesa koji bi ozbiljno zadirali u druge procese HT-a, te svojim opsegom i financijskim opterećenjem nikako ne bi mogli opravdati svrhu i cilj sporne odredbe. Također, navodi kako je rok koji je HT-u ostavljen za postupanje po Rješenju inspektorice 30, odnosno nakon produljenja 45 dana, a ne 9 mjeseci kako se navodi u nalazu i mišljenju vještaka g. Lubure koji je izradio „Analizu mogućnosti ubrzavanja procesa promjene standardnog profila u odgovarajući „Fault repair“ profil i obratno, u sklopu usluge Veleprodajnog širokopojasnog pristupa Hrvatskog Telekoma“, te da je HT poduzeo i poduzima najveće napore da u okviru postojećih IT sustava osigura najkraći mogući rok za aktivaciju „fault repair“ profila i obrnuto te će u roku koji je ostavljen Rješenjem dostaviti detaljno obrazloženje o svemu što su poduzeli. Ujedno su naglasili da bi implementacija roka od 5 minuta koji bi od HT-a zahtijevao razvoj potpuno novih IT sustava i izmjenu drugih procesa koji nisu povezani s predmetnim rokom nužno trebao biti predmet zasebnog upravnog postupka i nove odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti budući da bi se radilo o izmjenama na strani HT-a koji bi bile mnogo šire od samog roka za aktivaciju „fault repair“ profila i koje, kao što proizlazi iz dostavljenog nalaza i mišljenja, ne bi bile u skladu s regulatornim načelima razmjernosti i regulatorne predvidljivosti.

Također, inspektor je 30. travnja 2021. putem elektroničke pošte zaprimio očitovanje izvršenika o svim poduzetim mjerama za skraćivanje roka automatizirane odrade promijene „Fault repair“ profila iz standardnog u „Fault repair“ profil i obratno uz zadržavanje potpune automatizacije rješenja i odradu zahtjeva putem B2B sučelja. Svim navedenim izmjenama u sklopu provođenja Rješenja, izvršenik je naveo da će bitno skratiti rokove odrade svih pristiglih zahtjeva (u oba smjera) za „Fault repair“ profile na prosječno vrijeme od 15 minuta za sve zahtjeve u promatranom periodu od mjesec dana, uvažavajući pritom da će određeni manji dio zahtjeva koji se iz raznih tehničkih razloga kao što su time out sustava ili potreba za ručnim ažuriranjem trajati duže od prosječnog promatranog perioda. Izvršenik je još jednom naglasio da daljnja poboljšanja u postojećim sustavima nisu moguća bez razvoja novih sustava i procesa koji bi ozbiljno zadirali u druge procese HT-a, te svojim opsegom i financijskim opterećenjem nikako ne bi mogli opravdati svrhu i cilj sporne odredbe Standardne ponude te je dodatno najavio da će predložiti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti redovnim putem izmjenu Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u djelu članka 8.5., stavak 9, koji definira propisani rok za prelazak iz standardnog profila u „Fault repair“ profil i obratno kako bi se definirao razuman rok za odradu ovog tipa zahtjeva, kao i da se jasno definiraju penali koje bi HT trebao plaćati za slučaj odstupanja od KPI-eva kao i za druge definirane rokove u standardnoj ponudi.

Uzimajući u obzir gore navedeno evidentno je da izvršenik nije postupio po nalogu inspektora iz točke II. Rješenja čak ni u naknadno produljenom roku (do 30. travnja 2021.) niti je u roku koji mu je odredio inspektor dostavio vremensku razradu po etapama zašto bi mu za implementaciju Rješenja trebalo minimalno 9 mjeseci. Iz takvog postupanja izvršenika može se zaključiti kako se radi o paušalnim tvrdnjama, usmjerenim isključivo na odugovlačenje izvršenja. Stoga je, temeljem članka 139. ZUP-a riješeno kao u izreci ovog rješenja.

Kako bi se izvršenika prisililo na izvršenje Rješenja, točkom II. izreke je odgovornoj osobi izvršenika izrečena novčana kazna na koju je, sukladno članku 139. stavku 3. ZUP-a, izvršenik bio opomenut točkom III. Rješenja.

Za ispunjenje obveze, odnosno postupanje po točki II. Rješenja (izvršno rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/20-01/62, URBROJ: 376-05-4-21-08 od 12. ožujka 2021.), izvršeniku je određen dodatni rok od 30 dana računajući od dana primitka ovog rješenja te mu je naloženo u istom roku o ispunjenju obveze obavijestiti inspektora.

U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze odgovornoj osobi izvršenika izreći će se druga, veća novčana kazna unutar utvrđenog raspona sukladno odredbi članka 142. ZUP-a.

Na temelju svega navedenog odlučeno je kao u izreci.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

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

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH  
KOMUNIKACIJA***

***Željka Kardum Ban, mag.ing.el.,  
univ.spec.elect.comm., univ. spec.oec.***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. U spis