



KLASA: UP/I-344-07/21-01/11
URBROJ: 376-05-2-21-3
Zagreb, 11. svibnja 2021.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, prilikom pružanja elektroničke komunikacijske usluge putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korisnicima tarife „2Stay“ ne postupa sukladno članku 3. stavku 3. Uredbe (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji.
- II. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, prilikom pružanja elektroničke komunikacijske usluge putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korisnicima tarifa „2Stay“ i „2Go“ ne postupa sukladno članku 3. stavku 1. Uredbe (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji te s njom povezane Direktive 2008/63/EZ.
- III. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja, u uvjetima korištenja tarifa izmjeni sporne odredbe na način da iste budu usklađene s Uredbom (EU) 2015/2120. Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji i to na način da ukine praksu neopravdanog ograničavanja brzine na 2 Mbit/s.
- IV. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1, da u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja, u uvjetima korištenja tarifa izmjeni sporne odredbe na način da iste budu usklađene s Uredbom (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom

internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji te s njom povezanom Direktivom 2008/63/EZ i to na način da se korisnicima omogući korištenje opreme po izboru, a što uključuje i uređaje koji uz podatkovnu vezu omogućavaju i govornu uslugu (pokretni telefoni).

- V. U slučaju neispunjavanja obveza iz ovog rješenja, inspektor elektroničkih komunikacija izreći će odgovornoj osobi operatora iz točke I. upravnu mjeru u iznosu od 15.000,00 kuna. U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveza, izreći će se druga, veća novčana kazna unutar utvrđenog raspona.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor) na temelju članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) pokrenuo je inspekcijski nadzor nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Josipa Marohnića 1 (dalje: Telemach), a nastavno na dostavljene izmjene službenog Cjenika Telemach-a, odnosno nakon dostavljenih posebnih uvjeta korištenja pretplatničkih tarifa „2Stay“ i „2Go“. Naime, u dostavljenim Uvjetima korištenja pretplatničke tarife „2Stay“ navedeno je između ostalog u točki 3. kako mjesečni promet kojeg korisnik ima u tarifi može koristiti po maksimalnoj mogućoj brzini pristupa internetu na adresi koju će odrediti prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, a za koju Telemach utvrdi da na njoj ne postoji preveliki broj korisnika koji se spajaju na baznu stanicu te utvrdi da je raspoloživa za aktivaciju tarife. Nadalje, navodi se kako će korisnik prilikom korištenja predmetne tarife na drugim lokacijama imati na raspolaganju brzinu do maksimalno 2 Mbit/s za preuzimanje i slanje podataka.

Druga sporna stavka koja se nalazi u Uvjetima korištenja pretplatničkih tarifa „2Stay“ i „2Go“ i to u točki 14. za „2Stay“ odnosno u točki 13. za „2Go“ odnosi se na korištenje opreme te se njome zabranjuje korištenje tarife (SIM kartice) u uređajima koji podržavaju glasovnu uslugu (pokretni telefoni).

Nastavno na navedeno, na pisani zahtjev inspektora u kojem je istaknuto da se u predmetnom slučaju radi ne postupanju sukladno Uredbi (EU) 2015/2120. Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (dalje: Uredba) kao i ne postupanju sukladno recitalu 3. Direktive 2008/63/EZ, Telemach se očitovao elektroničkom poštom od 17. ožujka 2021. te navodi kako je točkom 3. Uvjeta korištenja pretplatničke tarife „2Stay“ propisano da mjesečni promet po maksimalnoj mogućoj brzini pristupa internetu korisnik može koristiti na adresi koju će odrediti prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora, a za koju Telemach utvrdi da na njoj ne postoji preveliki broj korisnika koji se spajaju na baznu stanicu te utvrdi da je raspoloživa dok na ostalim lokacijama korisnik ima na raspolaganju brzinu do 2 Mbit/s za preuzimanje i slanje podataka. Nadalje, Telemach ističe kako navedeno znači da će maksimalnu brzinu podatkovnog prometa, bez ograničenja osim onih koji su karakteristični za usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a to je da kvaliteta i brzina usluge ovisi o opterećenosti mreže, jačini signala i karakteristikama uređaja, moći iskoristiti korisnik za kojeg

Telemach prihvati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa na predmetnoj tarifi pod uvjetima i sukladno Općim uvjetima poslovanja Telemach-a i uvjetima same tarife i to sve po *best effort* principu. Ukoliko Telemach nije u mogućnosti prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa na pretplatničkoj tarifi „2Stay“, korisniku će ponuditi drugu aktualnu tarifu.

Nadalje, Telemach u očitovanju navodi da ukoliko se tarifa „2Stay“ koristi na drugoj adresi na području na kojem već potencijalno postoji optimalan broj korisnika koji uslugu koriste na „matičnoj“ adresi, brzina će se smanjiti na maksimalno 2 Mbit/s kako ne bi došlo do smanjenja kvalitete „matičnim“ korisnicima te korisnicima drugih Telemach tarifa. Ističu, kako to znači da je usluga mobilna, da se može koristiti i na drugim lokacijama te da je usklađena s tehničkim mogućnostima pružanja usluga u pokretnoj mreži te kako je navedeno ograničenje u smislu smanjenja brzine u situaciji kad se usluga ne koristi na adresi za koju je inicijalno ugovorena, u potpunosti usklađeno s Uredbom te se radi o opravdanim mjerama, koje su transparentne, nediskriminirajuće, proporcionalne te se ne temelje na poslovnim interesima već isključivo na razlozima očuvanja integriteta i sigurnosti mreže uz cilj postizanja boljeg korisničkog iskustva.

Dodatno, Telemach pojašnjava kako je pretplatnička tarifa „2Stay“ primarna konekcija za dodatne uređaje dok su glasovne usluge s neograničenim internetom primarna konekcija i uređaj u jednom pa korisnici tarifa koje imaju i glasovnu uslugu manje opterećuju mrežu. Na glasovnim tarifama se ne koriste sadržaji koji mogu (značajno) narušiti kvalitetu korisničkog iskustva „matičnog“ korisnika „2Stay“ tarife kada mu korisnik pametnog telefona s neograničenim internetom „gostuje“ u njegovom „matičnom“ području, kao i obrnuto.

Nadalje, Telemach navodi vezano za točke 14. odnosno 13. uvjeta „2Stay“ odnosno „2Go“ tarife, a kojima je definirano da usluge nisu namijenjene za komercijalnu uporabu, uporabu u uređajima koji podržavaju glasovnu uslugu (pokretni telefoni), preprodaju trećim stranama, P2P (*peer to peer* protokoli za dijeljenje podataka), kao M2M rješenje (*machine to machine/device to device* za upload i/ili download) i slično, kako isto ne predstavlja kršenje Uredbe. Telemach u svom očitovanju tumači kako je člankom 1. stavkom 3. Uredbe definirano da krajnjim korisnicima treba biti omogućen slobodan izbor različitih vrsta terminalne opreme te da se ne bi trebala uvoditi ograničenja u vezi s upotrebom terminalne opreme koja se povezuje s mrežom pored ograničenja koja su uveli proizvođači ili distributeri terminalne opreme u skladu s pravom Unije, a što se ne može odnositi na određena iz uvjeta „2Stay“ i „2Go“ tarife, jer se ona odnose na način korištenja usluge i SIM kartice putem koje se predmetna tarifa pruža, a koja je ograničena na usmjernike i korisnici nisu ograničeni u izboru terminalne opreme te su u mogućnosti koristiti usmjernike različitih proizvođača kao i one kupljene od drugih trgovaca (osim Telemacha).

Nastavno na očitovanje, inspektor je izvršio ponovnu provjeru Uvjeta korištenja za obje tarife te utvrdio da je unatoč tvrdnjama Telemacha došlo do kršenja odredbi Uredbe i to na način da je došlo do kršenja stavka 3. članka 3. i to u dijelu koje se tiče upravljanja prometom. Naime, u Uredbi je propisano kako operatori prilikom pružanja usluga pristupa internetu sa svim prometom trebaju postupati jednako, bez diskriminacije, ograničavanja ili ometanja te neovisno o pošiljatelju i primatelju, sadržaju kojem se pristupa ili koji se distribuira, aplikacijama ili uslugama koje se upotrebljavaju ili pružaju ili terminalnoj opremi koja se upotrebljava. Isto tako dalje se navodi kako operator može provoditi opravdane mjere upravljanja prometom te da bi ih se smatralo opravdanima, takve mjere moraju biti transparentne, nediskriminirajuće, proporcionalne te se ne smiju temeljiti na poslovnim interesima već na objektivno različitim zahtjevima u vezi s tehničkom kvalitetom usluge za određene kategorije prometa. Takvim se mjerama ne prati konkretan sadržaj i one ne traju dulje

nego što je to potrebno. Dalje se u istom članku navodi kako operator mjere, a koje uključuju i usporavanje brzine pristupa internetu, može provoditi samo kada je potrebno i samo onoliko koliko je potrebno i to između ostalog u slučaju očuvanja integriteta i sigurnosti mreže, usluga koje se pružaju putem te mreže i terminalne opreme krajnjih korisnika. Slijedom navedenog, jasno se može zaključiti da trajno smanjenje brzine krajnjem korisniku u određenim područjima (u ovom slučaju sve izvan područja stanovanja korisnika) nije dopušteno, kao ni privremeno, a bez da su nastupile opravdane okolnosti. Nadalje, svrha ovih odredbi Uredbe je poticati izgradnju i povećanje kapaciteta mreže operatora u slučajevima kada se dešavaju opterećenja u mreži da bi se zadovoljila pružena kvaliteta usluge. Drugim riječima, operator može ograničiti brzine korisnika samo u navedenim slučajevima Uredbe te s druge strane mora pravovremeno i odgovorno projektirati kapacitete svoje mreže sukladno zahtjevima svojih ponuda namijenjenih svojim krajnjim korisnicima. Inspektor temeljem navedenog je odlučio da Telemach krši odredbe Uredbe i da je takvo postupanje nedopušteno te ga je potrebno ispraviti u što kraćem roku na način da korisniku mora uvijek biti maksimalno dostupna brzina odnosno ugovorena brzina po *best effort* principu.

Vezano za ograničenja korištenja tarifa „2Stay“ i „2Go“ u pogledu terminalne opreme, odnosno u ovom slučaju pokretnih telefona, Uredba u članku 3. točka 1. navodi pravo korisnika na upotrebu terminalne opreme po svom izboru, a što je dodatno pojašnjeno kako bi trebao biti omogućen slobodan izbor različitih vrsta terminalne opreme te da Davatelji usluga pristupa internetu ne bi trebali uvoditi ograničenja u vezi s upotrebom terminalne opreme koja se povezuje s mrežom pored ograničenja koja su uveli proizvođači ili distributeri terminalne opreme u skladu s pravom Unije. S obzirom da je Telemach u svom očitovanju naveo da omogućava korištenje usmjernika različitih proizvođača i trgovaca, inspektor smatra da je Telemach djelomično usklađen s predmetnom obvezom i da je potrebno proširiti mogućnost korištenja i na pametne telefone jer isti u potpunosti obavljaju i zadaću usmjernika, odnosno pametni telefon je između ostalog i usmjernik. Također, Direktiva 2008/63/EZ od 20. lipnja 2008. o tržišnom natjecanju na tržištima telekomunikacijske terminalne opreme u recitalu 3. navodi da države članice, kao odgovor na tehnološki i gospodarski razvoj, trebaju preispitati dodjelu posebnih ili isključivih prava u telekomunikacijskom sektoru. Naime, širenje raznovrsnosti terminalne opreme i mogućnost višestruke uporabe terminala znači da korisnicima mora biti omogućen slobodan izbor između različitih vrsta dostupne opreme ako im se želi osigurati najveća moguća korist od tehnološkog napretka u ovom sektoru.

Konačno, inspektor se mora osvrnuti i na transparentnost vezano za korištenje usluge, odnosno članak 4. Uredbe. Naime, Uredba jasno propisuje obveze oglašavanja brzina u pokretnim i nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, ali nameće dodatne obveze za operatore usluga u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama i to na način da je propisano kako operator elektroničkih komunikacija mora garantirati minimalnu i uobičajenu dostupnu kao i maksimalnu brzinu. Telemach je u ovom slučaju svoju uslugu definirao kao uslugu pokretne elektroničke komunikacijske mreže, ali je ograničio na usko područje pružanja u punom obimu (mjesto stanovanja) te ograničio upotrebu izvan određenog uskog područja, drugim riječima ograničio je korištenje usluge na određenu lokaciju bez da je preuzeo obveze vezane za garantiranje prije navedenih brzina kako je navedeno u Uredbi.

Dodatno treba istaknuti kako je jasno, a što čemu je temelj i Uredba, da navedeno nije u osnovnim pretpostavkama korištenja usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te se sukladno praksi i duhu usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži usluga se pruža po *best effort* principu na bilo kojoj lokaciji.

Zaključno, inspektor ne prihvaća navode iz očitovanja Telemacha te je odlučio sukladno izreci, a ne postupanje po istoj povlači izricanje upravne mjere.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njegovog primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Andro Marčev dipl. ing. prom.

Dostaviti:

1. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis