



KLASA: UP/I-344-07/20-01/62  
URBROJ: 376-05-4-21-08  
Zagreb, 12. ožujka 2021.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 14. i članka 111. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u inspekcijskom postupku, pokrenutom po službenoj dužnosti protiv operatora Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, OIB: 81793146560, radi kršenja regulatornih obveza, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

### **RJEŠENJE**

- I. Utvrđuje se da trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, nije postupilo u skladu s odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti iz članka 56. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), odnosno nije poštivalo regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže te regulatornu obvezu transparentnosti na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište jer nije postupalo u skladu s člankom 8.5., stavkom 9. Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda).
- II. Društvu iz točke I. zabranjuje se svako daljnje kršenje regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže i regulatorne obveze transparentnosti te mu se nalaže u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja poduzeti odgovarajuće radnje, odnosno uspostaviti takve procese i sustave kojima će se osigurati poštivanja članka 8.5., stavka 9. Standardne ponude, odnosno poštivanje propisanog roka za prelazak sa standardnog na „fault repair“ profil i obrnuto.
- III. U slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika, izreći će se novčana kazna u iznosu od 50.000,00 kn (slovima: pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je postupak inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, (dalje: HT) radi provjere postupka li HT u skladu s regulatornom obvezom pristupa i korištenja

posebnih dijelova mreže te regulatornom obvezom transparentnosti koje su mu određene odlukom HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/18-03/04, URBROJ: 376-05-1-19-12 od 19. lipnja 2019. na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (dalje: odluka o analizi tržišta). Regulatornom obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže HT-u je određena obveza B2B pristupa u okviru koje je HT obvezan operatorima korisnicima omogućiti, između ostalog, pristup zahtjevima operatora korisnika za popravak kvara, statusu i stanju eskalacije popravka kvara operatora korisnika. Regulatorna obveza transparentnosti određena je HT-u kao dopunska obveza uz obvezu pristupa te je temeljem iste HT obvezan objaviti sve uvjete za korištenje usluge definirane u obvezi pristupa, osobito računovodstvene podatke, tehničke specifikacije, mrežne značajke, rokove i uvjete ponude i uporabe te cijene. Stoga je HAKOM kroz obvezu transparentnosti odredio HT-u obvezu objave standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa.

U svrhu provjere poštivanja Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: Standardna ponuda), u dijelu koji se odnosi na prelazak operatora korisnika putem B2B servisa iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil i obrnuto, konkretno postupanja sukladno članku 8.5. stavku 9. Standardne ponude, inspektor je dana 16. prosinca 2020. godine zatražio dostavu dokaza o trajanju prelaska iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil i obrnuto (realizirani i odbijeni) za sve operatore korisnike u periodu od 1. travnja do 30. rujna 2020. godine. Takozvani „fault repair“ profili namijenjeni su smanjenu grešaka i stabilizaciji rada linije. Iako je aktivacija „fault repair“ profila vezana za postupak otklona smetnje, zapravo se radi o procesu aktivacije profila na sustavu HT-a koji nije vezan za izlazak tehničara na teren, niti u tom postupku HT ne provjerava tehničku mogućnost realizacije zahtjeva. Na taj način se operatorima korisnicima omogućava učinkovito otklanjanje kvarova tako da njihovi tehničari ne moraju više puta dolaziti kod krajnjeg korisnika, odnosno omogućava im se otklon kvara uz kraće zadržavanje kod krajnjeg korisnika.

HT je dana 15. siječnja 2021. godine dostavio tražene podatke te je istaknuo da su postupci prelaska iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil i obrnuto iz „fault repair“ profila u standardni profil potpuno automatizirani, od unosa zahtjeva putem B2B web servisa do slanja završne informacije prema operatorima, no da postoji mogućnost da proces dođe na ručno odrađivanje samo u slučaju greške u nekom od IT sustava kroz koje proces prolazi. Naglasio je da iako su procesi automatizirani, potrebno je vrijeme koje je znatno dulje od 5 minuta da zahtjevi prođu sve potrebne faze obrade i kontrola, te nakon toga realizaciju te da u izoliranim uvjetima kada ne bi postojao ni jedan drugi zadatak, mogli bi biti realizirani u roku od 5 minuta, ali budući da ovi zahtjevi koriste iste IT resurse kao i svi ostali maloprodajni i veleprodajni zahtjevi, ovako kratak rok za „fault repair“ zahtjeve u praksi nije moguće zadovoljiti. Nadalje, HT je spomenuo i da se o tome očitovao i u javnoj raspravi na prijedlog izmjena i dopuna Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa u rujnu 2019. godine, kada je predložio da rok za aktivaciju „fault repair“ profila iznosi 30 minuta, a što HAKOM nije prihvatio. Pojasnio je i da zahtjevi za prelazak iz standardnog profila u „fault repair“ profil i obrnuto, koriste iste IT resurse kao i ostali zahtjevi za aktivacije, deaktivacije, promjene i otklone smetnji te dodatno, na B2B servisima koji su ulazni IT sustav za operatore, pored navedenih zahtjeva, operatori povlače podatke iz izvještaja. Nakon što je zahtjev operatora dostavljen putem B2B servisa, provjeravaju se osnovni parametri te ulazi u red za prosljeđivanje u slijedeći IT u sustav. Standardna komunikacija između IT sustava podrazumijeva da se podaci između sustava prosljeđuju u unaprijed definiranim vremenskim intervalima. Ti intervali su definirani obzirom na vrijeme potrebno za osnovnu IT obradu podataka. To znači da će zahtjev za „fault repair“ profil biti odmah prosljeđen dalje samo ako je stigao u

trenutku kada slijedeći sustav preuzima podatke, inače čeka na slijedeći termin preuzimanja podataka. Maksimalno čekanje na prosljeđivanje u slijedeći sustav je 30 minuta. Svi zahtjevi za prelasku iz standardnih u „fault repair“ profile i obrnuto prolaze kroz 5 IT sustava u dolaznom i odlaznom smjeru. B2B web servisi i CRM sustav prihvaćaju zahtjeve i kontroliraju ispravnost zahtjeva na način da se povjerava da li je ispravan ID-a usluge koji je operator dostavio, te da li je ispravan novi traženi profil. Da bi se provela kontrola profila potrebno je određeno vrijeme jer CRM sustav poziva sustav gdje su spremljeni unaprijed definirani profili. U prosjeku se između CRM-a i sustava za izdavanje zadataka obrađuje oko 2.000 poruka u satu u periodu od 08:00-20:00. Za zahtjeve koji su prošli ulaznu kontrolu, sustav za kreiranje zadataka generira zadatke za promjenu profila prema sustavu za automatsku aktivaciju profila i prema „inventory“ sustavu u kojem se sprema informacija o novom profilu. Nakon postavljanja novog profila, ta se informacija vraća prema CRM-u i putem B2B web servisa šalje operatoru. Zaključno, HT je naveo da smatra da je maksimalno objektivno i u najkraćem mogućem vremenskom periodu odrađuje zahtjeve za prelazak iz standardnog u „fault repair“ profil i obrnuto obzirom na tehničke mogućnosti IT sustava i propisanu proceduru.

Dana 8. ožujka 2021. inspektor je zaprimio dodatno očitovanje HT-a u kojem je istaknuo da pitanje poštivanja predmetnog roka može biti isključivo pitanje postupanja po odluci HAKOM-a kako je ono definirano člankom 18., odnosno člankom 119. stavak 1. točka 3. ZEK-a budući da predmetni rok HT-u nije propisan HAKOM-ovom odlukom o analizi tržišta te stoga nije moguće pitanje postupanja po istome procjenjivati iz perspektive postupanja po regulatornim obvezama HT-a, već isključivo iz sfere pitanja postupanja po odluci HAKOM-a (od 27. studenog 2019.). Dodatno pojašnjava zbog čega smatra da prema analizi mjerodavnog tržišta u ovom trenutku nema obvezu pratiti procese aktivacije „fault repair“ profila na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini pa samim time ne može biti sankcioniran što u ovom trenutku nije u mogućnosti izmjeriti proces koji se odvija na maloprodajnoj razini te stoga ni u tom dijelu ne vidi mogućnost tumačenja da je na strani HT-a došlo do propusta koji bi se mogli okvalificirati kao kršenje regulatorne obveze.

Nakon analize zaprimljenih dokaza, inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je utvrdio da postupanje HT-a nije bilo u skladu s odlukom HAKOM-a o analizi tržišta (odluka iz članka 56. stavka 2. ZEK-a), odnosno da HT nije poštivao regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže te regulatornu obvezu transparentnosti na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište kršenjem Standardne ponude u dijelu koji se odnosi na prelazak operatora korisnika putem B2B servisa iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil i obrnuto iz sljedećih razloga.

Izmjenom Standardne ponude temeljem Odluke Vijeća HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/19-05/04, URBROJ: 376-05-1-19-7 od 27. studenoga 2019. godine s danom primjene od 01. siječnja 2020. godine, odredbom članka 8.5 stavkom 9. Standardne ponude definirano je da će HT putem B2B servisa omogućiti operatorima korisnicima prelazak iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil. Rok za navedenu promjenu profila je 5 minuta od podnošenja zahtjeva. Prilikom prelaska iz standardnog na „fault repair“ profil odnosno prilikom prelaska iz „fault repair“ profila u standardni profil koji je bio aktivan prije aktivacije „fault repair“ profila ne vrši se provjera tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te se obje promjene moraju izvršiti u roku od 5 minuta.

Analizom zaprimljenih podataka od strane HT-a dana 15. siječnja 2021. godine inspektor je utvrdio da je, u periodu od 6 mjeseci, točnije od 1. travnja do 30. rujna 2020. godine, postotak zahtjeva za prelazak iz standardnog u odgovarajući „fault repair“ profil i obrnuto, a koji su bili realizirani ili

odbijeni u propisanom roku, odnosno u roku od 5 minuta od zaprimanja zahtjeva putem B2B-a, bio manji od 1 %. Također, HT u periodu od stupanja na snagu izmjene Standardne ponude nije niti u jednom trenutku ukazao HAKOM-u na nemogućnost poštivanja odredbe članka 8.5. stavka 9. Standardne ponude niti je na ikoli način osporavao istu. U vezi s time inspektor utvrđuje kako HT svjesno nije poštivao Standardnu ponudu u dijelu koji je propisan člankom 8.5. stavkom 9., odnosno kako je svjesno kršio određene mu regulatorne obveze.

Inspektor je ocijenio neutemeljenim navode HT-a kako se u konkretnom slučaju ne može raditi o kršenju regulatornih obveza, već o pitanju postupanja po odluci HAKOM-a iz članka 18. ZEK-a. Naime, kako je prethodno pojašnjeno, obveza objave i poštivanja standardne ponude dio je regulatorne obveze transparentnosti, a odluka HAKOM-a od 27. studenog 2019. kojom je Standardna ponuda izmijenjena i na koju se HT poziva, donesena je upravo na temelju članka 58. (Obveza transparentnosti), stavka 3. ZEK-a što je navedeno i u uvodu same odluke. Dakle, nepostupajući po odredbi članka 8.5., stavka 9. Standarde ponude, HT nije postupao u skladu s odlukom HAKOM-a o analizi tržišta iz članka 56. stavka 2. ZEK-a (za čije nepoštivanje je primjenjiva odredba članka 118. stavak 1., točka 3. ZEK-a). Prema tome, ne radi se o nepostupanju u skladu s odlukom koja bi bila donesena na temelju članka 18. ZEK-a (za čije nepoštivanje je primjenjiva odredba članka 119. stavak 1., točka 3. ZEK-a).

Nadalje, inspektor je temeljem članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) za slučaj nepostupanja po ovom rješenju odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 50.000 kn (slovima: pedeset tisuća kuna), a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Na temelju svega navedenog odlučeno je kao u izreci.

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 njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom.

***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