



KLASA: UP/I-344-01/22-07/01

URBROJ: 376-05-4-22-6

Zagreb, 22. rujna 2022.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. i članka 36. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), u postupku određivanja operatora univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na sjednici održanoj 22. rujna 2022. donijelo je

ODLUKU

1. Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, (dalje: HT), određuje se operatorom univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od dvije (2) godine, počevši od 1. prosinca 2022.
2. HT se obvezuje obavljati sljedeće univerzalne usluge:
 - 2.1. 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,
 - 2.2. 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,
 - 2.3. Posebne mjere za osobe s invaliditetom za pristup uslugama iz točke 2.1. i 2.2. ove odluke, uključujući pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga,
 - 2.4. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga, a koji obuhvaćaju uslugu iz točke 2.1. ove odluke.
3. HT se obvezuje najkasnije do 6. listopada 2022. dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti zahtjev za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene usluga iz točke 2. ove odluke, te za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

4. HT se obvezuje najkasnije do 6. listopada 2022. dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti na uvid uvjete korištenja usluga iz točke 2. ove odluke.
5. HT se obvezuje obavljati univerzalne usluge iz točke 2. u skladu s odredbama ove odluke, Zakona o elektroničkim komunikacijama, pravilnika kojim je uređeno pružanje univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama i drugih propisa donesenih na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Obrazloženje

U skladu s odredbama članka 36. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i članka 24. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16, 62/19, 68/19 - ispravak i 69/22; dalje: Pravilnik), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je po službenoj dužnosti pokrenula postupak radi utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. ZEK-a na propisan i prikladan način na teritoriju Republike Hrvatske (dalje: RH).

Krajem 2021. HAKOM je proveo analizu statusa postojećih univerzalnih usluga, izvan usluga određenih člankom 84. Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija. Temeljem tako provedene analize, HAKOM je dana 16. prosinca 2021. donio Odluku KLASA: 344-03/21-12/56, URBROJ: 376-05-4-21-10, kojom je utvrdio da se usluge pristupa krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku te pristupa krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, pružaju u opsegu univerzalne usluge isključivo do isteka obveze utvrđene odlukom o određivanju operatora spomenutih univerzalnih usluga (Imenik d.o.o.).

U razdoblju od 28. travnja do 6. lipnja 2022. objavljen je javni poziv u kojem su operatori, krajnji korisnici, interesne skupine te udruge osoba s invaliditetom mogli iznijeti svoja stajališta o kakvoći pružanja univerzalnih usluga u RH. Temeljem javnog poziva i prikupljenih podataka operatora, provedena je Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama u RH (dalje: Analiza). Rezultati provedene Analize ukazali su na činjenicu da je potrebno i nadalje osigurati minimalno sljedeće usluge iz opsega univerzalnih usluga: dostupnost telefonske usluge i usluge pristupa internetu te uslugu pristupa telefonskim govornicama, na čitavom teritoriju RH. Pri pružanju ovih usluga potrebno je također osigurati mjere i usluge za osobe s invaliditetom kao i kategorije korisnika iz socijalno ugroženih skupina. S obzirom na postojeće ponude drugih operatora, kao i činjenice da nitko u okviru javnog poziva nije iskazao interes za obavljanje univerzalnih usluge, za zaključiti je da je i nadalje potrebno pružanje ovih univerzalnih usluga nametnuti kao obvezu.

Na temelju zaključaka iznesenih u Analizi, HAKOM smatra kako je nužno osigurati pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju i odgovarajuću dostupnost pristupa internetu i digitalnim

uslugama svim kategorijama korisnika, neovisno o njihovom socijalnom statusu ili eventualnoj zemljopisnoj izoliranosti, i to u okviru obveze pružanja univerzalnih usluga.

Vijeće HAKOM-a je stoga u skladu s člankom 36. stavka 4. točke 2. ZEK-a donijelo odluku o raspisivanju javnog natječaja za odabir operatora univerzalnih usluga u trajanju od 8. srpnja do 29. srpnja 2022. U postupku javnog natječaja nije zaprimljena niti jedna ponuda.

Stoga, zbog postojanja potrebe za obavljanjem univerzalnih usluga utvrđenih u okviru Analize, sukladno odredbi članka 36. stavka 4. točka 1. ZEK-a, HAKOM odlukom određuje operatora za pružanje univerzalnih usluga.

Uzevši u obzir članak 36. stavak 5. ZEK-a, HAKOM je pri donošenju odluke o određivanju operatora univerzalnih usluga uzeo u obzir činjenicu da je Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji te na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, kao i činjenicu da HT zajedno s društvom pod svojom kontrolom Iskon Internet d.d. (dalje: Iskon) ima najveći tržišni udio na tržištu javno dostupne telefonske mreže kao i tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže.

Nadalje, HT raspolaže infrastrukturom koja omogućuje pristup do najvećeg broja krajnjih korisnika u RH čak i na onim područjima gdje je pristup krajnjim korisnicima otežan, što mu daje prednost nad ostalim operatorima. Naime, ostali operatori u RH, uključujući i HT-ovo povezano društvo Iskon, u najvećem dijelu koriste postojeću mrežu HT-a kako bi pružali usluge krajnjim korisnicima. Prednost HT-a odnosi se i na infrastrukturu vezano za javne telefonske govornice.

Iz tog razloga HAKOM smatra da je potrebno samo HT odrediti operatorom univerzalnih usluga na razdoblje od 2 (dvije) godine, s početkom pružanja usluga od 1. prosinca 2022. i to za usluge:

1. 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,
2. Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu sukladno odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama,
3. Posebne mjere za osobe s invaliditetom za pristup uslugama iz točke 1. i 2., uključujući pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga,
4. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga, a koji obuhvaćaju uslugu iz točke 1.

S obzirom na utvrđenu potrebu određivanja operatora za pružanje univerzalnih usluga, HAKOM je dana 26. kolovoza 2022. dostavio HT-u poziv za dostavljanjem očitovanja u kojem su ukratko pojašnjeni razlozi zbog kojih HAKOM smatra da je potrebno HT odrediti operatorom univerzalnih usluga te kojim je HT pozvan da se očituje o navedenim razlozima i dostavi svoje očitovanje o

činjenicama za koje smatra da su od značenja za donošenje odluke o određivanju HT-a operatorom univerzalnih usluga.

HAKOM je 9. rujna 2022. zaprimio očitovanje HT-a, u kojem HT u prilogu ponavlja svoje očitovanje koje je u lipnju 2022. godine podnio u okviru javne rasprave o Prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i o Analizi kakvoće pružanja univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama u RH. Dodatno, HT u bitnom podsjeća da u postupku kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga ili dijela univerzalnih usluga HAKOM sukladno Direktivi (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. godine o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (dalje: Zakonik) mora voditi računa o ravnoteži između ciljanih vrijednosti širokopojasnog pristupa Internetu predviđenih Zakonikom te obveza koje proizlaze za operatora univerzalnih usluga. Nadalje, HT naglašava da će sukladno Pravilniku o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 69/22) od 1. siječnja 2023. godine operator univerzalnih usluga biti obavezan osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njegovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju povećanu minimalnu brzinu prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom (za razliku od trenutne brzine od 4 Mbit/s u dolaznom smjeru i 512kbit/s u odlaznom smjeru), a što za operatora univerzalnih usluga može značiti dodatni financijski trošak ulaganja u mrežu kako bi se osiguralo pružanje univerzalne usluge po većoj brzini.

S obzirom na navedeno, HT smatra da je nužno potrebno da HAKOM poduzme sljedeće mjere:

- da HAKOM čim prije osnuje tzv. "USO fond", odnosno da izračuna neto trošak pružanja univerzalnih usluga u skladu sa člankom 39. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) kako bi utvrdio predstavljaju li troškovi obveze pružanja univerzalnih usluga u skladu sa člankom 35. i 36. navedenog Zakona nepravedno opterećenje za operatore univerzalnih usluga te kako bi donio odluku o sustavu nadoknade neto troškova operatoru univerzalne usluge;
- da HAKOM čim prije revidira definicije pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga u odnosu na pokazatelj kakvoće „Odzivno vrijeme službe za korisnike“.

Vezano za zahtjev HT-a za nadoknadom neto troška koji je istaknut u očitovanju od 9. rujna 2022., HAKOM napominje da operator univerzalnih usluga takav zahtjev, koji se razmatra u posebnom postupku, sukladno članku 122. stavku 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) podnosi uz prilaganje dokaza koji potvrđuju utemeljenost toga zahtjeva, a HAKOM ili ovlašteni neovisni revizor, kojeg je odobrio HAKOM, imaju pravo pregledati računovodstvenu i drugu dokumentaciju podnositelja zahtjeva, na temelju koje se mogu izračunati neto troškovi pružanja univerzalnih usluga. Stoga, samo ako HAKOM utvrdi utemeljenost zahtjeva za nadoknadu neto troškova donijet će odluku o utvrđivanju iznosa nadoknade tih neto troškova operatoru univerzalnih usluga uspostavom sustava nadoknade neto troškova operatorima univerzalnih usluga sukladno članku 124. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22).

U odnosu na gore istaknute navode HT-a u vezi financijskog opterećenja kojemu je izložen operator univerzalne usluge, HAKOM ističe kako je vodio računa i o načelu proporcionalnosti na način da pružatelji univerzalne usluge pristupa internetu ne budu izloženi pretjeranom financijskom opterećenju. HAKOM ističe da je na kraju 2021. manje od 19 posto korisnika koristilo brzine širokopojasnog pristupa internetu do 4 Mbit/s uključujući i 4 Mbit/s dok je oko 67 posto korisnika

koristilo brzine veće od 10 Mbit/s uključujući i 10 Mbit/s. Dodatno, na kraju 2021. preko 80 posto korisnika je koristilo brzinu između 4 Mbit/s i 10 Mbit/s. Nastavno na navedeno, HAKOM smatra da je određivanjem brzine prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru od 1. siječnja 2023. u potpunosti zadovoljeno načelo proporcionalnosti na koji se HT poziva u svom očitovanju.

U odnosu na dio očitovanja HT-a, a vezano za izmjene pokazatelja kakvoće pružanja univerzalnih usluga propisanih Pravilnikom, HAKOM napominje kako isti nisu predmetom ovog postupka te su isti bili razmotreni u prethodnom postupku donošenja predmetnog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 69/22).

Obzirom da HT-u 30. studenog 2022. ističe razdoblje obveznog pružanja univerzalnih usluga određeno prethodnom odlukom HAKOM-a, Klasa: UP/I-344-01/19-07/01 od 13. rujna 2019., odlukom je određeno da je HT dužan započeti obavljati univerzalne usluge najkasnije do 1. prosinca 2022., a obveza se odnosi na razdoblje od 2 (dvije) godine, iz razloga utvrđenih Analizom.

Prije početka obavljanja univerzalnih usluga iz ove odluke, HT je obavezan dostaviti uvjete korištenja univerzalnih usluga, u skladu s člankom 42. stavak 2., a vezano za članak 35. stavak 6. ZEK-a, HAKOM-u na uvid.

Sukladno članku 35. stavak 4. ZEK-a operatori univerzalnih usluga moraju pribaviti prethodno odobrenje HAKOM-a za maloprodajne cijene tih usluga te sukladno članku 17. stavak 3. Pravilnika prethodno odobrenje za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga koje su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga. Stoga je odlukom riješeno da se HT obvezuje najkasnije do 6. listopada 2022. dostaviti HAKOM-u zahtjev za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene univerzalnih usluga te posebne cjenovne sustave. Pri tome je potrebno posebno istaknuti obvezu dostavljanja posebnih cjenovnih sustava koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina, uključujući i uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Nadalje, ova obveza odnosi se na cjenovne sustave za brzine od minimalno 7Mbit/s za razdoblje nakon 1. siječnja 2023.

Nadalje, temeljem članka 36. stavak 6. ZEK-a, HAKOM je dužan u odluci o određivanju operatora univerzalnih usluga osobito utvrditi uvjete pružanja te detaljniji opis i mjerila kakvoće univerzalnih usluga. U tom smislu točkom 6. ove odluke određeno je da je HT dužan pružati univerzalne usluge sukladno odredbama ove odluke, ZEK-a, pravilnika kojima je uređeno pružanje univerzalnih usluga i drugih propisa donesenih na temelju ZEK-a.

Predmetni postupak provodi se sukladno članku 182. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22) temeljem odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) budući da je postupak započet prema odredbama tog Zakona.

Slijedom svega navedenog, u skladu s člankom 12. stavka 1. točke 4. i člankom 36. stavak 4. ZEK-a, te člankom 24. Pravilnika, riješeno je kao u dispozitivu ove odluke.

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

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, osobnom dostavom
2. spis