



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/05

URBROJ: 376-05-2-25-13

Zagreb, 2. lipnja 2025.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, u svezi utvrđivanja postupanja sukladno odredbama članka 101., 103. i 106. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, Zagreb, vezano za kršenje regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih mrežnih sastavnica i povezane opreme i obveze nediskriminacije koje su mu određene na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, a zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 29. svibnja 2024., uz dopunu od 3. lipnja 2024., od operatora javnih komunikacijskih usluga [...] iz [...], [...] (dalje: [...]), OIB: [...], prijavu o mogućoj, takozvanoj nepoštenoj poslovnoj praksi operatora Hrvatskog Telekoma d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21 (dalje: HT). [...] smatra kako HT neopravdano odbija njegove zahtjeve za veleprodajnom uslugom pristupa pasivnoj pristupnoj svjetlovodnoj mreži na lokaciji distribucijskog čvora za svjetlovodne distribucijske mreže HT-a (dalje: FA PON usluga) u cilju priključenja krajnjih korisnika te da odmah neposredno nakon odbijanja veleprodajnih zahtjeva, tim krajnjim korisnicima nudi maloprodajne pretplatničke ugovore. U prijavi dostavlja tri sporna slučaja za koje smatra da su primjer takve nepoštene poslovne prakse HT-a.

Nastavno na navedeno, HAKOM-a je u cilju provjere navoda iz prijave i utvrđivanja činjeničkog stanja oko pružanja veleprodajnih pristupnih usluga HT-a operatorima korisnicima, pokrenuo postupak analize izvješća veleprodajnih KPI-ova (*Key Performance Indicators*) za drugo tromjesečje 2024. (dalje: Q2 2024). Navedena izvješća u bitnom sadržavaju podatke o pokazateljima učinkovitosti koje dostavlja HT i to o broju zaprimljenih zahtjeva, broju odbijenih zahtjeva po razlozima odbijanja, broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva, broju realiziranih zahtjeva po razlozima odbijanja i sl.

Predmetnom analizom HAKOM je utvrdio postojanje određenog broja odbijenih veleprodajnih zahtjeva koji su u bitnom podneseni od strane operatora korisnika ([...], [...] i [...]) za FA PON uslugu, kao i postojanje maloprodajnih korisničkih ugovora za korisnike za koje je HT odbio veleprodajni pristup zainteresiranom operatoru korisniku pristupa. U postupku analize u kojoj su uslijedila i očitovanja HT-a, utvrđeno je da je 225 veleprodajnih zahtjeva [...] odbijeno automatizmom, jer su podnijeti za adrese na kojima ne postoji dostupnost svjetlovodne infrastrukture (dalje: FTTH (*Fiber to the home*)). Daljnjom analizom utvrđeno je da se zapravo radi o ukupno 31 adresi, odnosno o 31 korisniku, za koje su onda podneseni višestruki zahtjevi koji su uvijek automatizmom odbijani s istim razlogom odbijanja.

Stoga je, na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24, dalje: ZEK), 16. siječnja 2025. pokrenut inspekcijski nadzor radi utvrđivanja činjeničnog stanja, osobito u dijelu odbijanja veleprodajnih zahtjeva podnesenih od strane operatora korisnika te možebitnog istodobnog sklapanja novih korisničkih maloprodajnih ugovora s krajnjim korisnicima. Inspekcijski nadzor je pokrenut radi provjere ispunjavanja regulatornih obveza od strane HT-a kao operatora sa značajnom tržišnom snagom i to obveze nediskriminacije, obveze pristupa i korištenja posebnih mrežnih sastavnica i povezane opreme, koje su mu određene sukladno člancima 101., 103. i 106. ZEK-a, odnosno Odlukom Vijeća HAKOM-a o analizi mjerodavnog tržišta KLASA: UP/I-344-01/22-03/03, URBROJ: 376-05-1-23-26 od 27. srpnja 2023.

Nastavno na navedeno, u postupku inspekcijskog nadzora, inspektor elektroničkih komunikacija je elektroničkom poštom od 17. siječnja 2025., 19. veljače 2025. i 3. travnja 2025. zatražio potrebna pisana očitovanja i pripadajuću dokumentaciju od HT-a glede slučajeva navedenih u prijavi [...] i analize veleprodajnih KPI-ova za Q2 2024, osobito u dijelu analize koja se odnosi na odbijanje veleprodajnih zahtjeva koji su podneseni od strane operatora korisnika i istodobno možebitno sklapanje pretplatničkih ugovora od strane maloprodaje HT-a.

HT se u ovom postupku inspektoru očitovao svojim dopisima od 5. veljače 2025., 15. ožujka 2025. i 14. travnja 2025.

Analizom prispjelih očitovanja i prispjele dokumentacije koja se odnosi na zaprimljenu prijavu [...] za sporna tri krajnja korisnika koje je [...] dostavio u prijavi, utvrđeno je sljedeće:

Za korisnika [...]: FTTH dostupan od 27. srpnja 2023., 13. rujna 2023. HT zaprima maloprodajni zahtjev za uslugama te ga realizira 22. rujna 2023. Nadalje, HT 21. rujna 2023. zaprima od [...] veleprodajni zahtjev za nove usluge, kojega u konačnici realizira pa ga zatim isključuje po dodatnom zahtjevu operatora korisnika. Zaključak, u ovom slučaju veleprodajni zahtjev nije odbijen, već je u konačnici povučen od operatora korisnika zbog već prethodnog realiziranog maloprodajnog zahtjeva korisnika. HT je maloprodajni zahtjev za uslugama zaprimio prije zaprimanja zahtjeva za veleprodajnim uslugama od operatora korisnika.

Za korisnika [...]: FTTH dostupan od 27. veljače 2024. HT zaprima prvotna tri veleprodajna zahtjeva od [...] i to 15., 22. i 30. siječnja 2024. te ih odbija zbog nemogućnosti realizacije, odnosno zbog nedostupnosti mreže. HT 7. ožujka 2024. od korisnika zaprima maloprodajni zahtjev koji realizira 12. ožujka 2024., da bi nastavno 18. ožujka 2024. HT zaprimio i veleprodajni zahtjev, a koji je naknadno storniran od operatora korisnika. Zaključak, u ovom slučaju veleprodajni zahtjevi odbijeni zbog nemogućnosti realizacije istih (nedostupnost veleprodajne usluge), odnosno zbog povlačenja zadnjeg veleprodajnog zahtjeva od operatora korisnika.

Za korisnika [...]: FTTH dostupan od 4. siječnja 2024. HT zaprima prvotna dva veleprodajna zahtjeva od [...] i to 8. rujna 2023. i 25. listopada 2023. te ih odbija zbog nemogućnosti realizacije, odnosno zbog nedostupnosti mreže. Nadalje, HT 30. siječnja 2024. zaprima od [...] novi veleprodajni zahtjev te ga i realizira, obzirom na dostupnost veleprodajne usluge. Zaključak, u ovom slučaju veleprodajni zahtjev operatora korisnika realiziran nakon dostupnosti veleprodajne usluge.

Zaključno, glede navedenih slučajeva koje [...] dostavlja kao primjer može bitne nepoštene poslovne prakse s ciljem preuzimanja krajnjih korisnika, nisu utvrđene nepravilnosti od strane HT-a, a koje bi upućivale na navedeno postupanje opisano u podnesenoj prijavi [...].

Nadalje, analizom prispjelih očitovanja i prispjele dokumentacije za navedene veleprodajne KPI-ve, koja se odnosi za desetak krajnjih korisnika odabranih metodom uzoraka iz tablice veleprodajnih KPI-ova za Q2 2024, osobito u dijelu zaprimljenih veleprodajnih zahtjeva operatora korisnika i može bitno sklapanje maloprodajnih ugovora od strane HT-a s krajnjim korisnicima, također nije utvrđeno da se radi o nepravilnostima od strane HT-a, a koje bi upućivale na neopravdano odbijanje veleprodajnih zahtjeva operatora korisnika te posljedično sklapanje maloprodajnih ugovora s krajnjim korisnicima za koje je operator korisnik zatražio pristup na veleprodajnoj razini. I u tim slučajevima radilo se o veleprodajnim zahtjevima operatora korisnika koji su bili opravdano odbijeni, u bitnom, zbog trenutne nedostupnosti tražene veleprodajne usluge na određenoj adresi ili zbog neispravno popunjenog zahtjeva za veleprodajnim uslugama od strane podnositelja (nisu dostavljeni/upisani svi obvezni podaci na zahtjevu ili su upisani pogrešni podaci).

Zaključno, u ovom inspekcijskom nadzoru po prijavi [...] kao operatora korisnika veleprodajnih usluga HT-a, inspektor zaključuje kako ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka te temeljem članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), obustavlja postupak inspekcijskog nadzora.

Sukladno navedenom, 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, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Božidar Ister

Dostaviti:

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