



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/23-01/68

URBROJ: 376-05-2-25-40

Zagreb, 9. lipnja 2025.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560 kojeg zastupa [...], inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba ne provodi regulatornu obvezu pristupa odnosno da ne postupa u skladu s regulatornom obvezom transparentnosti jer u B2B izvještaju 40 ne prikazuje točne informacije i uvjete potrebne za širokopojasni pristup mreži te da, slijedom navedenog, ne postupa u skladu s regulatornom obvezom nediskriminacije jer neopravdano odbija zahtjeve operatora korisnika A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže.
2. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da odmah započne s provođenjem regulatorne obveze pristupa tako da podaci koji se prikazuju u B2B izvještaju 40 daju točne informacije i uvjete potrebne za širokopojasni pristup mreži, a zahtjeve operatora korisnika A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže za nove krajnje korisnike realizira u skladu s odredbama važeće Standardne ponude.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb (dalje: operator HT) radi provjere poštivanja obveze transparentnosti i obveze nediskriminacije u vezi s pristupom iz članka

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



102. i članka 103. te radi provjere poštivanja obveze pristupa iz članka 106. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK), a koje, obveze, su mu određene kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište sa svrhom djelotvornog tržišnog natjecanja, odnosno omogućavanja jednakih uvjeta svim operatorima koji djeluju na tržištu elektroničkih komunikacija u RH (Odluka Vijeća HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/18-03/04; URBROJ: 376-05-1-19-12; od 19. lipnja 2019.). Inspekcijski nadzor pokrenut je 14. srpnja 2023. temeljem prethodno provedenih analiza veleprodajnih KPI-ova (KPI – *Key Performance Indicators* - glavni pokazatelj učinkovitosti) u kojima je za više uzastopnih tromjesečja utvrđen veliki broj odbijenih zahtjeva za veleprodajnim uslugama putem svjetlovodne mreže, odnosno po podnesku operatora korisnika A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB 29524210204 (dalje: operator korisnik A1) od 13. srpnja 2023. u svezi nepravilnosti u postupanju operatora HT kod realizacije zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže (dalje: zahtjev ili zahtjev za realizaciju usluge), a proveo ga je inspektor elektroničkih komunikacija sukladno odredbama članaka 161. i 162. ZEKa.

HAKOM je, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio operatoru HT regulatorne obveze, pored ostalih, obvezu nediskriminacije i obvezu transparentnosti uz objavu standardne ponude, a kao dio obveze transparentnosti odredio je obvezu praćenja svih relevantnih pokazatelja učinkovitosti. Tako je, operator HT, obavezan omogućiti pristup bazi podataka koji se koriste za računanje i pohranu glavnih pokazatelja učinkovitosti tj. KPI i dostavljati HAKOM-u izvješća sa svim relevantnim pokazateljima učinkovitosti tromjesečno ili po potrebi, s vrijednostima koje moraju, između ostalog, sadržavati najmanje broj zaprimljenih zahtjeva, broj odbijenih zahtjeva po razlozima odbijanja, broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva, broj realiziranih zahtjeva unutar određenog roka i to po operatoru korisniku, prosječno za sve operatore korisnike te zasebno za maloprodaju operatora HT (Tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, HAKOM, lipanj 2019., dio 7.2, dio 7.3 te poglavlje Glavni pokazatelji učinkovitosti). U sklopu regulatorne obveze, posebno obveze transparentnosti, utvrđeni su računovodstveni podaci, cijene, tehničke specifikacije, mrežne značajke, rokovi i uvjeti ponude i uporabe odnosno svi uvjeti vezani za pristup, a sadržani su u Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja je u primjeni od 5. srpnja 2021. odnosno od 5. studenog 2022. te od 1. siječnja 2023. (dalje: Standardna ponuda).

Praćenjem vrijednosti glavnih pokazatelja učinkovitosti koji se tiču zahtjeva za veleprodajnim uslugama putem svjetlovodne mreže (NBSA FTTH – *Naked Bitstream Access Fiber To The Home* - veleprodajni širokopojasni pristup s konceptom svjetlovodne niti do stana) koje su operatori korisnici počeli koristiti krajem 2021. i početkom 2022., HAKOM je primijetio da operator HT odbija relativno velik broj zaprimljenih zahtjeva tj. da dio zahtjeva odbija navodeći razloge kako nema tehničke mogućnosti za optiku i kako nema tehničke mogućnosti po svjetlovodnoj pristupnoj mreži (razlozi obuhvaćaju stanja poput: Korisnik već ima optiku u stanu; Nema optičkog privoda; Nema optike u zgradi; Optika je u vlasništvu drugog infrastrukturnog operatora; Nije pronađena slobodna nit na izvodu; Tehnička nemogućnost za uključenje; Zgrada nema mogućnost optike; Nezavršena zgrada; Zgrada izgrađena - nema kapaciteta i Nema tehničke mogućnosti), a koji, razlozi, se ne smiju pojavljivati u slučaju kada operator HT kroz B2B izvještaj 40 iskaže dostupnost

svoje veleprodajne usluge na nekoj adresi, odnosno kada operator korisnik podnese veleprodajni zahtjev za takvu adresu niti jedan od gore navedenih razloga ne može biti stvarni razlog odbijanja zahtjeva. Nadalje, utvrđeno je da je omjer tako odbijenih zahtjeva u odnosu na broj zaprimljenih zahtjeva značajno manji za maloprodaju operatora HT nego za operatore korisnike, što ukazuje na to da se radi o diskriminaciji. Također, zbog davanja pogrešnih informacija tj. zbog netransparentnosti podataka operatora HT, operatori korisnici sklapaju ugovore s krajnjim korisnicima koje, zbog naknadnog odbijanja od strane operatora HT, ne mogu ostvariti, što im stvara nepotrebne troškove i narušava ugled s obzirom da ne mogu pružiti ugovorenu uslugu krajnjem korisniku.

Operator korisnik A1 u podnesku uvodno navodi probleme s realizacijom zahtjeva za NBSA FTTH uslugu od samog početka korištenja pa kroz čitavo razdoblje korištenja, iako je inicirao i održavao sastanke i radionice s operatorom HT, sve radi otklanjanja nedostataka i unaprjeđenja procesa. Za razdoblje od srpnja 2022. do lipnja 2023. navodi podatke o postotcima realiziranih zahtjeva na mjesečnoj razini koji iznose samo 50-60%, dok je za ostale operatore korisnike taj postotak na višoj razini, pogotovo za maloprodaju operatora HT gdje je približno 90%, što upućuje na povlašteni položaj ostalih operatora korisnika tj. diskriminaciju operatora HT prema operatoru korisniku A1. Zatim navodi problem određenog broja zahtjeva koji su inicijalno, neopravdano odbijani i po nekoliko puta, a onda realizirani, čime se prividno skraćuje vrijeme realizacije i izbjegava plaćanje penala jer se prikazuje samo zadnji zahtjev koji je i realiziran. Za sve navode za spomenuto razdoblje operator korisnik A1 dostavlja mjesečne podatke o statusu zahtjeva s podjelom na broj realiziranih, odbijenih, storniranih, prihvaćenih i isporučenih zahtjeva te na ostale zahtjeve (privremena stanja). Dostavlja detaljne mjesečne podatke o broju inicijalno odbijenih zahtjeva koji se odnose na nepostojanje tehničke mogućnosti, nedostupnost korisnika, neispravno popunjene zahtjeve, nemogućnost pristupa lokaciji/korisniku, netočnu adresu instalacije/korisnika i ostale razloge (1.051 zahtjev). Za nepostojanje tehničke mogućnosti realizacije dostavlja detaljnu, daljnju podjelu razloga na postojanje aktivne usluge drugog operatora, nepostojanje privoda ili izvoda, nepostojanje optike u zgradi, nepostojanje slobodnog GPON porta (GPON – *Gigabitecapable Passive Optical Network* - Gigabitna pasivna svjetlovodna mreža), optiku koja nije u vlasništvu operatora HT i ostale razloge (420 zahtjeva). Nadalje, dostavlja detaljne podatke o broju odbijenih zahtjeva u spomenutom razdoblju koji nisu naknadno realizirani, s podjelom razloga odbijanja na nepostojanje tehničke mogućnosti, nedostupnost korisnika, neispravno popunjen zahtjev, netočna adresa instalacije/korisnika, nemogućnost pristupa lokaciji/korisniku i ostale razloge (1.488 zahtjeva) te daljnju, detaljnu raspodjelu za nepostojanje tehničke mogućnosti realizacije za zahtjeve s adresama u potpunosti usklađenim s adresama iz B2B izvještaja 40, i to na razloge poput zgrada nema optiku, nema slobodnog privoda ili izvoda, nema slobodnog GPON porta, nema slobodnih niti, kako je aktivna usluga drugog operatora te ostale razloge (791 zahtjev). Tako, prema službenim, javno objavljenim podacima o vrijednostima glavnih pokazatelja učinkovitosti, postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku za nove korisnike po svjetlovodnoj pristupnoj mreži operatora korisnika A1 u IV tromjesečju 2022., odnosno u I tromjesečju 2023. iznosi 52,55%, odnosno 63,42%, dok za operatora Telemach Hrvatska d.o.o. iz Zagreba iznosi 72,88%, odnosno 81,01%, za operatora TERRAKOM d.o.o. iz Zagreba iznosi 58,49%, odnosno 74,29%, za operatora ISKON INTERNET d.d. iz Zagreba (sada brand operatora HT) iznosi 61,24%, odnosno 68,98%, a za maloprodaju operatora HT iznosi visokih 88,47%, odnosno 89,14%. Također, operator korisnik A1 u prilogu podneska dostavlja dvije tablice: Tablica 1 – Tehnička nemogućnost realizacije - zahtjevi realizirani (dalje: Tablica 1)

i Tablica 2 – Tehnička nemogućnost realizacije - zahtjevi odbijeni (dalje: Tablica 2). Tablice sadrže detaljne podatke o datumima kreiranja zahtjeva, klasifikaciji razloga odbijanja prema oba operatora, dostupnosti adresa i usklađenosti adresa, izgrađenosti mreže, statusu s dodatnim opisom, adresama novih krajnjih korisnika te GUID-om svakog zahtjeva (GUID - *Globally Unique Identifier* - jedinstveni identifikator) i to za 420 zahtjeva, odnosno za 791 zahtjev u razdoblju od srpnja 2022. do lipnja 2023. Uglavnom, operator HT neopravdano odbija zahtjeve za realizaciju NBSA FTTH usluge za nove krajnje korisnike na adresama koje su usklađene s adresama iz B2B izvještaja 40 i za koje je u istom izvještaju operator HT prikazao dostupnost FTTH mreže. Razlozi za odbijanje, a koje navodi operator HT, poput nepostojanja tehničke mogućnosti, nisu opravdani tj. propisani Standardnom ponudom, dok, u pojedinim slučajevima, mogu biti razlogom za produljenje roka za realizaciju usluge, ali ne i za odbijanje. Stoga, operator korisnik A1 zahtijeva od HAKOM-a sprječavanje daljnje diskriminacije od strane operatora HT odnosno poduzimanje mjera kako bi se osiguralo poštivanje nametnutih regulatornih obveza operatoru HT na tržištu RH. Nastavno na izneseno inspektor elektroničkih komunikacija je 2. listopada 2023. zatražio očitovanje operatora HT prema navodima iz podneska operatora korisnika A1 te očitovanje prema podacima sadržanim u Tablici 1 i Tablici 2, a 12. ožujka 2024. očitovanje u svezi činjenica koje upućuju na nepravovremenu realizaciju i neopravdano odbijanje zahtjeva za realizaciju NBSA FTTH usluge utvrđenih tijekom obavljanja očevida na adresama krajnjih korisnika u Zagrebu 9. i 10. studenog 2023. te 11. siječnja 2024., u Rovinjskom Selu i Bužiniji 16. studenog 2023., u Rijeci 17. studenog 2023., u Osijeku 6. prosinca 2023., u Opatiji, Crikvenici i Karlovcu 12. prosinca 2023., u Bjelovaru i Sisku 9. siječnja 2024., u Novakima, Bregani i Strmecu 10. siječnja 2024., u Mihovljanima, Vučetincu, Murskom Središću i Brezju 5. veljače 2024., u Čakovcu i Varaždinu 6. veljače 2024. te u Zagrebu kod operatora korisnika A1 7. i 8. veljače 2024.

Operator HT se po predmetnom zahtjevu očitovao tek 19. siječnja 2024., iako je prvotnu obavijest o pokretanju inspekcijskog nadzora zaprimio još 19. srpnja 2023., i to djelomično, dostavivši podatke i komentare vezane samo za 123 zahtjeva iz Tablice 2. Tako, za 50 zahtjeva operator HT navodi kako nema kartice, što znači da tehničar nije vršio provjeru na terenu te za 45 zahtjeva samo kratko navodi da ih je odbila automatika, dok za pet zahtjeva navodi i dodatna pojašnjenja pa je upitno na temelju kojih podataka operator HT automatski odbija zahtjeve za adrese krajnjih korisnika za koje je prikazana dostupnost NBSA FTTH usluge. Također, u istoj tablici kao razlog odbijanja operator HT navodi nepostojanje optičkog privoda ili porta na OLT-u, što nije opravdan razlog odbijanja iz Standardne ponude (18 zahtjeva), zatim neopravdano odbija zahtjeve navodeći različite razloge vezane uz neizgrađenost mreže (16 zahtjeva), osam zahtjeva neopravdano odbija zbog nepostojanja slobodnog kapaciteta, dok za 24 zahtjeva navodi kao razlog odbijanja da se radi o postojećim korisnicima, a ne o novim krajnjim korisnicima, iako za devet zahtjeva podnesenih do veljače 2023. operator korisnik A1 nije uopće imao mogućnost provjere statusa korisnika u sustavu (postojeći/novi), dok je nakon veljače imao tu mogućnost, ali je propustio izvršiti provjeru (operator HT je obavezan prepoznati ispravan status korisnika - novi ili postojeći krajnji korisnik te taj parametar unijeti u B2B izvještaj 45).

Zaključno, operator HT za 50 zahtjeva od promatrana 123 zahtjeva za realizaciju usluge ne posjeduje kartice u sustavu (40,65%), dok je 51 zahtjev za realizaciju usluge neopravdano odbio, što predstavlja iznimno veliki udio odbijenih zahtjeva od 41,46%.

Nadalje, operator HT je 26. ožujka 2024. zatražio produljenje roka za potpuno očitovanje po zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija od 2. listopada 2023. (zahtjevi iz Tablice 1), također i po novom zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija od 12. ožujka 2024. te je 18. travnja 2024. dostavio očitovanje po navodima iz podneska operatora korisnika A1 i očitovanje po zahtjevima iz Tablice 1 i Tablice 2.

Uglavnom, u dostavljenom očitovanju operator HT potvrđuje i ističe velik broj održanih sastanaka i radionica s operatorima u cilju pojašnjenja svih faza predmetnog procesa, unaprjeđenja istog te smanjenja broja pogrešaka (iako nije odgovorio na brojne molbe operatora korisnika A1 upućene mu od srpnja do listopada 2022. u svezi problema s realizacijom zahtjeva), potvrđuje vrijednosti glavnih pokazatelja učinkovitosti HAKOM-a, ali navodi kako podatke o većem broju realiziranih zahtjeva u roku za njegovu maloprodaju treba gledati kroz definirane rokove uključenja za krajnje korisnike koji su znatno kraći za veleprodaju (5/7/15 dana) od rokova za maloprodaju (30 dana), tako da je razlika zapravo neznatna u korist maloprodaje, nadalje navodi da je postotak svih odbijenih zahtjeva, osim za IV/2022., znatno veći za njihovu maloprodaju od postotka odbijenih zahtjeva operatora korisnika A1 i da postotak inicijalno prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva za nove krajnje korisnike ne ukazuje na diskriminaciju operatora korisnika A1 u odnosu na maloprodaju, za što sve dostavlja podatke u grafikonima za IV/2022 i I-IV/2023. Kao razlog kašnjenja u realizaciji većeg broja zahtjeva u početnom dijelu procesa navodi veliko povećanje broja zahtjeva za uslugom u kratkom vremenu (u pola godine broj zahtjeva je povećan s 1.300 na približno 10.000) što je istaknuto na sastanku održanom kod operatora 20. srpnja 2023., zatim navodi problem izazvan razduživanjem ONT-a sa skladišta (ONT – *Optical Network Terminal* - korisnički terminalni uređaj za spajanje na svjetlovodnu mrežu) što nije opravdan razlog niti je opravdan razlog odbijanja nepostojanje optičkog privoda. Međutim, jednim opravdanim razlogom odbijanja zahtjeva operator HT ovdje smatra nedostatak porta na OLT-u (OLT – *Optical Line Termination* - završna točka svjetlovodne mreže) jer je u tom slučaju potrebna instalacija dodatnih kapaciteta na aktivnoj opremi i tada ne postoji tehnička mogućnost realizacije sukladno Standardnoj ponudi. U svezi adresa krajnjih korisnika koje su u sustavu tj. u B2B izvještaju 40 prikazane dostupnim, operator HT navodi da su istovjetni podaci na raspolaganju i veleprodaji i maloprodaji, dok za točnost podataka navodi da se u pojedinim slučajevima tek naknadnom terenskom provjerom utvrdilo da na pojedinoj adresi nije dostupna usluga te ovdje dodatno navodi probleme kod uparivanja adresa sa sustavom adresa Državne geodetske uprave. Konačno, operator HT smatra da ne postoje dokazi koji potvrđuju navode iz podneska operatora korisnika A1 o netransparentnosti i diskriminaciji.

U daljnjem tijeku postupka inspektor elektroničkih komunikacija obavio je očevidе radi dodatne provjere statusa zahtjeva za realizaciju NBSA FTTH usluge na adresama krajnjih korisnika u Zagrebu 20. i 22. ožujka te 15. i 25. travnja 2024., u Dramlju, Selcu i Novom Vinodolskom 21. ožujka 2024., u Čakovcu 16. travnja 2024., u Gornjoj Bistri i Koprivnici 18. travnja 2024., u Splitu, Podstrani i Omišu 4. i 5. lipnja 2024. te je, nastavno na činjenice utvrđene tijekom obavljanja očevida i potrebe za očitovanjem o statusima odbijenih zahtjeva, zatim o eventualnim naknadnim realizacijama odbijenih zahtjeva putem maloprodaje, kao i potrebe za provjerom rada sustava tj. utvrđivanja istovjetnosti podataka dostupnih veleprodaji i maloprodaji, inspektor elektroničkih komunikacija obavio 13. lipnja 2024. u Zagrebu inspekcijski pregled u sjedištu operatora HT.

Obavljenim pregledom nije utvrđeno da postoje različiti podaci u sustavu za veleprodaju i maloprodaju (sučelje: Provjerite dostupnost optike) odnosno da bi maloprodaja operatora HT imala povlašteni status tako da bi odbijeni zahtjevi automatski bili realizirani putem maloprodaje (što zapravo tehnički i nije moguće). Međutim, za pojedine nove krajnje korisnike za koje su zahtjevi za NBSA FTTH uslugom operatora korisnika A1 odbijeni (Tablica 2 - 791 zahtjev), realizirani su putem maloprodaje operatora HT, odnosno za 174 adresa tj. krajnjih korisnika je izvršeno uključanje putem maloprodaje operatora HT od siječnja do svibnja 2024., a manji broj, 118 adresa tj. krajnjih korisnika realizirano je naknadno putem veleprodaje tj. operatora korisnika A1, dok za preostalih 499 adresa statusi nisu poznati (nisu dostavljeni). Pored navedenog, utvrđene su ranije navedene nepravilnosti pa tako operator HT ovdje uglavnom navodi kako je tzv. „vanjski vendor“ op. [...] unio u sustav pogrešne podatke o dostupnosti adresa krajnjih korisnika, a što je u zoni odgovornosti operatora HT kao investitora i vlasnika tehničkih baza. Navodi i ostale, neopravdane razloge za odbijanje, poput potrebe za povlačenjem svjetlovodne niti, zatim kako zgrada nema optiku, da je neispravan status adrese i dr. Dio zahtjeva je opravdano odbijen što je također navedeno u zapisniku o obavljenom inspekcijskom pregledu.

Opravdani razlozi za odbijanje zahtjeva iz Standardne ponude, pored ostalih koji nisu bili aktualni u ovom nadzoru, su:

- 1) Ako dostavom B2B parametara s informacijama iz potpisanog obrasca jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom, operator korisnik nije zatražio raskidanje ugovora za sve maloprodajne usluge koje moraju biti isključene da bi se ostvarili uvjeti za uključanje nove veleprodajne usluge koju zahtijeva operator korisnik;
- 2) Ako ne postoji tehnička mogućnost realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja bez instalacije dodatnih kapaciteta na aktivnoj opremi;
- 3) Ako krajnji korisnik odbije izgradnju svjetlovodne kućne instalacije;
- 4) U slučaju veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja gdje dio svjetlovodne niti od sučelja vanjske pristupne elektroničke komunikacijske mreže (ENI - *External Network Interface*) do stana krajnjeg korisnika (svjetlovodna okosnica zgrade) nije u vlasništvu operatora HT i do krajnjeg korisnika ne postoji svjetlovodna instalacija ili svjetlovodna instalacija ne zadovoljava tehničke uvjete za realizaciju tražene usluge.

Operator HT obavezan je u B2B izvještaju 40 prikazati podatke o dostupnosti (lokacija, grad, naselje, ulica i kućni broj, oznaka iz DGU registra, vrsta objekta – stan/kuća, napomena ako nema kapaciteta), odnosno za svaki OLT prikazati status izgradnje svjetlovodne mreže: Izgrađeno, Potrebna izgradnja svjetlovodne infrastrukture do izvoda i Potrebno proširenje svjetlovodne infrastrukture.

Provjerom nasumično odabranih 48 zahtjeva za realizaciju usluge utvrđen je sljedeći status zahtjeva za realizaciju usluge operatora korisnika A1 za nove krajnje korisnike navedene u Tablici 1 i Tablici 2:

- Redni broj 27 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 21. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Potrebna izgradnja svjetlovodne infrastrukture do izvoda - Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio jer predmetna adresa ne postoji u DIS-u, dok je za istog krajnjeg korisnika novi zahtjev od 24. travnja 2023. realiziran naknadno na adresi [...] što je potvrđeno tijekom obavljanja očevida.

- Redni broj 221 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 15. prosinca 2022. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od studenog 2022., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti - Nema optičkog privoda (nije pronađena slobodna nit, nema optičke kutije u ulazu), operator HT je odbio jer nije postojala tehnička mogućnost (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) što je dodatno obrazložio naknadno, a isto je potvrđeno i tijekom obavljanja očevida, uzimajući u obzir da je lijevo i desno od kuće na k.b. 34 sagrađena po još jedna kuća, i to k.b. 34a i k.b. 34b, dok je krajnji korisnik na k.b. 34a (samo je kuća na 34 imala izgrađen privod, stoga ostaje upitno postojanje uporabne dozvole za druge kuće).
- Redni broj 19 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 2. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti, operator HT je odbio jer nije postojala tehnička mogućnost (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), dok je drugi zahtjev od 18. svibnja 2023. realiziran, dok operator HT dodatno obrazlaže kako je bila potrebna izrada instalacije do krajnjeg korisnika što operator korisnik A1 nije odmah prihvatio, već u ponovljenom zahtjevu kada je naručio izradu instalacije te je zahtjev realiziran 29. svibnja 2023.
- Redni broj 125 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. veljače 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema slobodnog GPON porta, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), drugi zahtjev od 17. travnja 2023. je prihvaćen, ali je obustavljen od strane operatora korisnika A1 te je, konačno, treći zahtjev od 3. svibnja 2023. realiziran, dok operator HT dodatno obrazlaže kako se prilikom izmjena na proširenju GPON portova javlja greška u smislu neevidentiranja oslobađanja istih, odnosno do pogrešne poruke u sustavu da nema slobodnih portova. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 4 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 7. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti, zauzeće infrastrukture i lokalne kućne optičke instalacije, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), drugi zahtjev od 14. lipnja 2023. je realiziran, uz napomenu kako operator HT nije dostavio informaciju da je krajnji korisnik na njihovoj optici niti je operator korisnik A1 provjerio status postojeće usluge u sustavu, što operator HT potvrđuje. Ovdje krajnji korisnik tijekom očevida navodi kako mu je operator HT kod promjene operatora sugerirao mogućnost spuštanja cijene usluge u slučaju ostanka.
- Redni broj 21 iz Tablice 1 zahtjev za realizaciju usluge od 2. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti - Korisnik već ima optiku u stanu, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), drugi zahtjev od 24. svibnja 2023. je realiziran, uz napomenu da je krajnji korisnik koristio usluge ISKON-a na optici, dok operator korisnik A1 nije provjerio status postojeće usluge u sustavu, što operator HT potvrđuje jer nije tražena promjena operatora, već novo uključenje.
- Redni broj 30 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 20. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema

tehničke mogućnosti - Korisnik već ima optiku u stanu, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), iako je postojao i zahtjev od 12. travnja 2023. koji je odbijen radi pogrešne adrese, a predmetni zahtjev je odbijen jer operator korisnik A1 nije provjerio status postojeće usluge u sustavu s obzirom da je krajnji korisnik bio kod operatora OT-Optima Telekom d.d. iz Zagreba te je, konačno, treći zahtjev od 24. travnja 2023. realiziran, što operator HT potvrđuje jer nije tražena promjena operatora, već novo uključenje.

- Redni broj 13 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 8. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), dok je zahtjev od 31. svibnja 2023. realiziran uz proširenje svjetlovodne mreže, a naknadno operator HT navodi kako predmetna adresa nije imala ispravan status u sustavu koji je naknadno, 19. svibnja 2023. ažuriran. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 35 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 14. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti - Nema slobodnih optičkih niti, operator HT je odbio predmetni zahtjev kao i raniji zahtjev od 14. ožujka 2023. (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), dok je zahtjev od 18. travnja 2023., realiziran. Naime, adresa je imala status stambene zgrade umjesto obiteljske kuće što je naknadno ispravljeno. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 53 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 3. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema optičkog privoda (potrebno proširenje mreže), operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer je bilo potrebno obaviti dodatne radove, odnosno na susjednu kuću postaviti kutiju, što je napravljeno te potvrđeno prilikom obavljanja očevida, a krajnji korisnik je naknadno priključen na operatora korisnika A1. Međutim, operatoru HT nije poznato tj. ne postoji bilješka o tome da susjed nije dopustio izvođenje potrebnih radova. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 57 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 31. ožujka 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer se radilo o prijenosu broja (postojeći korisnik) te je aktivacija veleprodajne usluge realizirana kada je zatražena promjena operatora. Međutim, za predmetnu adresu status u sustavu je bio Novi korisnik, dok krajnja korisnica navodi da je vršila preseljenje pretplatničkog broja iz Zaprešića na predmetnu adresu te ostala bez usluge mjesec dana (do 24. travnja 2023.). Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 252 iz Tablice 1 - zahtjev za realizaciju usluge od 30. studenog 2022. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od studenog 2022., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti - Nema optičkog privoda, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer je bilo potrebno povući nit od ormarića do krajnjeg korisnika, što je učinjeno tek u trećem pokušaju, a razlog nije poznat niti operatoru HT niti krajnjem korisniku. Zahtjev je neopravdano odbijen.

- Redni broj 4 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 30. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, operator HT je odbio zahtjev zbog nepostojanja tehničke mogućnosti tj. neriješenih imovinskopravnih odnosa o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 4. srpnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 30. lipnja 2023., a navedeni razlog odbijanja uvjetno se može potvrditi prema zatečenom stanju pri obavljanju očevida na adresi 9. studenog 2023., dok je isti korisnik (adresa) realiziran putem maloprodaje operatora HT 16. siječnja 2024.
- Redni broj 41 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 14. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, operator HT je odbio jer zgrada nema mogućnost optike o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 15. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 14. lipnja 2023., dok se navedeni razlog odbijanja može potvrditi prema zatečenom stanju pri obavljanju očevida na adresi 9. studenog 2023. i očitovanju operatora korisnika A1 koji je naveo pogrešnu adresu instalacije, jer je na kraju kuća pronađena na adresi [...], a zahtjev realiziran prema izjavi krajnjeg korisnika, iako isti nije naknadno pronađen kao realiziran niti putem veleprodaje niti putem maloprodaje operatora HT.
- Redni broj 214 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 20. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Zgrada nema status izgrađene, operator HT je odbio iz navedenog razloga o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 20. travnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana istoga dana, dok se navedeni razlog odbijanja ne može potvrditi prema zatečenom stanju pri obavljanju očevida na adresi 9. studenog 2023. s obzirom da kuća na adresi postoji 15 godina, da se u potkrovlju nalazi ormarić (u ulici je zračna optička mreža) te da posljednja poruka operatora korisnika A1 poslana Novom krajnjem korisniku (SMS) glasi da će instalacija biti izvršena idućeg dana (10. studenog 2023.). Opet, naknadno je operator korisnika A1 naveo kako je zahtjev inicijalno podnošen za adresu s kućnim brojem 28/1 jer je kao takva navedena u izvješčaju operatora HT, međutim operator HT odbija i navodi kako je ispravna adresa s kućnim brojem 28, ali opet odbija iz gore navedenog razloga te, konačno, operator HT navodi kako je adresa dostupna tek od 19. ožujka 2024., dok isti krajnji korisnik nije pronađen kao realiziran niti putem veleprodaje niti putem maloprodaje operatora HT. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 24 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 23. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nezavršena zgrada, operator HT je odbio iz prije navedenog razloga, podaci iz B2B sustava nisu dostavljeni, dok operator HT navodi kako je adresa greškom imala status da je dostupna. Zahtjev je neopravdano odbijen, odnosno status je pogrešan.
- Redni broj 30 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 19. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, operator HT je odbio jer krajnji korisnik nije bio dostupan te je naknadno realiziran. Podaci iz B2B sustava nisu dostavljeni, dok je zapravo odbijen zahtjev operatora korisnika A1 koji je pogreškom ponovno poslan nakon realizacije zahtjeva, a koji je tada odbijen radi pogrešne adrese.
- Redni broj 35 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 16. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i

Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio najprije radi pogrešne adrese, a drugi zahtjev radi nepostojanja tehničke mogućnosti, navodeći da je postojeća kuća podijeljena i da je dobila novi kućni broj.

- Redni broj 80 iz Tablice 2 zahtjev za realizaciju usluge od 2. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023, status Izgrađeno, ali i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio jer zgrada nema mogućnost optike, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 2. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 2. lipnja 2023., dok se navedeni razlog odbijanja ne može potvrditi prema zatečenom stanju pri obavljanju očevida na adresi 1. prosinca 2023. te podacima dobivenim od operatora TELEMACH HRVATSKA d.o.o., jer se krajnji korisnik koristi njihovim uslugama na veleprodajnoj optičkoj mreži HT-a na predmetnoj adresi, suprotno navodu HT-a da adresa ne postoji u DIS-u i da se vjerojatno radi o infrastrukturi drugog operatora. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni brojevi 32 i 68 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 19. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...] i zahtjev za realizaciju usluge od 1. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adrese dostupne u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio jer zgrada nema mogućnost optike, o čemu postoje poruke u B2B sustavu od 5. lipnja 2023. i 15. lipnja 2023. kao i poruke o vrsti korisnika poslana 1. lipnja 2023. i 7. lipnja 2023. Utvrđeno je da se radi o kući u dvorištu (k.b. 4/1) za koju je potrebno povlačenje kabela (mini projekt), što je naknadno učinjeno u rujnu 2023., međutim krajnji korisnik je izjavio da je od listopada 2023. korisnik operatora HT putem optičke mreže, dok operator HT takav podatak nije dostavio odnosno krajnji korisnik nije pronađen kao realiziran putem maloprodaje. Također, postoji jedan zahtjev još od 9. prosinca 2022. koji je odbijen 12. prosinca 2022. (realizacija mini projekta skoro godina dana).
- Redni broj 72 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 6. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio radi pogrešne adrese (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), odnosno navodi da ista ne postoji u DIS-u, što je prema činjenicama utvrđenim prilikom obavljanja očevida utvrđeno kao netočno jer sve zgrade u nizu od broja 19 do predmetnog broja 19D posjeduju optičku mrežu, a pojedini suvlasnici koriste usluge operatora HT, dok je krajnji korisnik dobio informaciju da je prizemlje zgrade (stan u prizemlju) problematično za korištenje optike. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 33 iz Tablice 2 – zahtjev za realizaciju usluge od 19. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Nezavršena zgrada, operator HT je odbio jer nema tehničke mogućnosti (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), međutim na predmetnoj adresi operator HT pruža maloprodajne usluge putem RUNE pa je status bio pogrešan te kasnije ispravljen odnosno uklonjen. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 46 iz Tablice 2 – zahtjev za realizaciju usluge od 14. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Nema tehničke mogućnosti, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer je korisnik zahtijevao povlačenje kabela podzemno što operator HT nije mogao izvesti te je krajnji

korisnik naknadno sam povukao kabel od stupa do kuće podzemno, međutim isti krajnji korisnik nije pronađen kao realiziran niti putem veleprodaje niti putem maloprodaje operatora HT.

- Redni broj 12 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 28. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio jer zgrada nema mogućnost optike, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 28. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 28. lipnja 2023., dok je operator korisnik A1 zahtjev podnio s pogrešnom adresom, a naknadni, ispravan zahtjev je odbijen od strane krajnjeg korisnika.
- Redni broj 37 iz Tablice 2 zahtjev za realizaciju usluge od 16. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Nezavršena zgrada, operator HT je odbio zbog tehničke nemogućnosti (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), navodi da adresa [...] nikad nije imala status dostupnosti, već samo [...], međutim operator korisnik A1 je podnosio zahtjeve i za adresu [...], dok na adresi postoji optička mreža što je utvrđeno očevitom. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 49 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Zgrada nema status izgrađene, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer nije bila izgrađena vertikalna u zgradi, da bi adresa bila izbačena iz izvještaja o dostupnosti te kasnije vraćena, prosinac 2023. i konačno, krajnji korisnik postaje korisnik operatora HT od 25. siječnja 2024. te pronađen kao realiziran putem maloprodaje. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 76 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 5. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) jer adresa [...] nije zavedena u DIS-u, međutim u sustavu je uveden kao razlog neriješeni imovinsko-pravni odnosi, dok je krajnji korisnik tijekom očevida pronađen na toj adresi i prema izjavi postao je korisnik usluga operatora HT putem optičke mreže nakon što je operator HT izvršio prekop ceste u prosincu 2023. i izvršio spajanje. Opet, isti krajnji korisnik nije pronađen kao realiziran niti putem veleprodaje niti putem maloprodaje operatora HT. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 10 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 29. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nezavršena zgrada, operator HT je odbio o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 29. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 29. lipnja 2023., stoga je upitan podatak o dostupnosti adrese jer optička mreža nije završena.
- Redni broj 14 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 29. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nezavršena zgrada, operator HT je odbio o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 29. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 29. lipnja 2023., stoga je upitan podatak o dostupnosti adrese jer optička mreža nije završena.

- Redni broj 47 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene), ali nije dostavio dodatno pojašnjenje. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 48 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nezavršena zgrada, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) te nije dostavio dodatno pojašnjenje, dok je tijekom obavljanja očevida uočen optički kabel spojen na kuću. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 82 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 1. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno i Nema tehničke mogućnosti - svi stanovi popunjeni, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) te nije dostavio dodatno pojašnjenje. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 6 iz Tablice 2 zahtjev za realizaciju usluge od 29. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno i Poslovni prostor pored ulaza od stanara gdje se nalazi optika i nema predviđenu nit za ovaj lokal, operator HT je odbio jer nema tehničke mogućnosti o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 30. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 29. lipnja 2023., a navedeno operator HT pravda kako prilikom inicijalne akvizicije zgrade nije predviđena nit za predmetni poslovni prostor, iako je poslovni prostor unutar zgrade te se očito radi o previdu operatora HT i, konačno, krajnji korisnik je pronađen kao realiziran putem veleprodaje u siječnju 2024. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 21 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 26. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Nema tehničke mogućnosti (adresa na krutom modelu optike - svi stanovi popunjeni), operator HT je odbio jer nema tehničke mogućnosti o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 6. srpnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 26. lipnja 2023., međutim, krajnji korisnik je pronađen kao realiziran putem maloprodaje operatora HT u ožujku 2024., dok operator HT dodatno navodi kako operator korisnik A1 nije podnio zahtjev za promjenu operatora, već zahtjev za novo uključenje. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 55 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i Nema tehničke mogućnosti - optika nije dovedena do kuće, operator HT je odbio jer nema tehničke mogućnosti, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 14. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 13. lipnja 2023., dok operator HT dodatno navodi kako je bilo potrebno izgraditi priključak na objekt što je učinjeno kroz mini projekt, ali ne navodi kada. Opet, krajnji korisnik izjavljuje kako je operator Telemach Hrvatska d.o.o. izgradio priključak te je postao njihov korisnik krajem 2023. Zahtjev je neopravdano odbijen.
- Redni broj 70 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 7. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Izgrađeno, ali i

Nema tehničke mogućnosti - zgrada nema uvedenu optiku, operator HT je odbio jer nema tehničke mogućnosti o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 9. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 7. lipnja 2023., dok operator HT dodatno obrazlaže kako podžbukna infrastruktura nije prohodna, a predstavnik suvlasnika ne dozvoljava postavljanje kanalisa. Međutim, taj podatak je poznat još iz rujna 2022. tj. činjenica da zgrada ima bakrenu infrastrukturu. Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).

- Redni broj 180 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 9. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Potrebna izgradnja svjetlovodne infrastrukture do izvoda - Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 9. svibnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 9. svibnja 2023., dok je očevitom utvrđeno kako predmetna adresa uopće ne postoji u Novom Vinodolskom, već u Crikvenici, što tek naknadno potvrđuje operator HT.
- Redni broj 183 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 8. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 8. svibnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 8. svibnja 2023., dok je očevitom utvrđeno kako na predmetnoj adresi ne postoji k.b. 35, već na adresi [...], dok je ponovljeni zahtjev od 16. svibnja 2023. realiziran i to bez navođenja riječi „Prilaz“ u adresi. Opet, operator HT naknadno navodi kako u sustavu postoji adresa [...] pa je zato odbijen prvi zahtjev što je potpuno nelogično jer bi tada i ta adresa bila netočna (nije obavljena provjera). Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 191 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 3. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Zgrada nema mogućnost optike i Potrebna izgradnja svjetlovodne infrastrukture do izvoda, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) te navodi kako adresa nije pronađena u sustavu, dok tijekom očevida k.b. 206 stvarno nije pronađen na predmetnoj adresi, već na adresi [...] (adresa dostupna u sustavu operatora HT), ali ne i krajnji korisnik (nepoznat nekolicini zatečenih susjeda). Obje ulice inače imaju zračnu optičku mrežu koji je navodno izgradio RUNE.
- Redni broj 211 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 21. travnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio jer ne postoji tehnička mogućnost, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 5. siječnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 5. siječnja 2023. koja pak datira prije predmetnog zahtjeva. Operator HT navodi kako na predmetnoj adresi optika nije dostupna i kako je ispravno odbio zahtjev. Opet, tijekom obavljanja očevida krajnji korisnik nije pronađen.
- Redni broj 302 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 22. ožujka 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od siječnja 2023., status Izgrađeno i Nema optičkog privoda - poslovni prostor - prizemlje - nema priključka za FTTH, operator HT je odbio (poruke iz B2B sustava nisu dostavljene) te dodatno navodi kako mu nije jasno zašto zahtjev nije odmah realiziran, dok je tijekom obavljanja očevida utvrđeno da je krajnji korisnik postao korisnik operatora korisnika A1 tek u svibnju 2023. Zahtjev je neopravdano odbijen.

- Redni broj 28 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 19. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nezavršena zgrada, operator HT je odbio iz prije navedenog razloga (potrebno uvlačenje kabela) iako je adresa bila na popisu dostupnih adresa. Operator HT navodi kako je pogrešan podatak o dostupnosti u sustav unio tzv. „vanjski vendor“ odnosno [...] (kasnije je predmetna adresa uklonjena s popisa dostupnih FTTH adresa). Zahtjev je neopravdano odbijen (status pogrešan).
- Redni broj 43 iz Tablice 2 – zahtjev za realizaciju usluge od 14. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nema tehničke mogućnosti - Zgrada nema mogućnost optike, operator HT je odbio iz prije navedenog razloga odnosno potrebe izvođenja dodatnih radova, iako je adresa bila na popisu dostupnih adresa. Operator HT navodi kako je pogrešan podatak o dostupnosti u sustav unio tzv. „vanjski vendor“ odnosno [...] (krajnji korisnik nije spojen niti putem veleprodaje niti maloprodaje operatora HT). Zahtjev je neopravdano odbijen, odnosno status je pogrešan.
- Redni broj 51 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 13. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nema tehničke mogućnosti - Nezavršena zgrada, operator HT je odbio s razlogom kako je navedeno iznad, odnosno potrebe izvođenja dodatnih radova, iako je adresa bila na popisu dostupnih adresa. Operator HT navodi kako je pogrešan podatak o dostupnosti u sustav unio tzv. „vanjski vendor“ odnosno [...] (kasnije je predmetna adresa uklonjena s popisa dostupnih FTTH adresa). Zahtjev je neopravdano odbijen, odnosno status je pogrešan.
- Redni broj 83 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 1. lipnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nema tehničke mogućnosti - Nezavršena zgrada, operator HT je odbio s razlogom kako je navedeno, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 1. lipnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana isto 1. lipnja 2023., iako je adresa bila na popisu dostupnih, dok operator HT navodi kako je pogrešan podatak o dostupnosti u sustav unio tzv. „vanjski vendor“ odnosno [...] (potrebni radovi uvlačenja kabela) te potvrđuje nalaz iz obavljenog očevida kako tehničar nije obavio spajanje, već je kabel ostavio ispred kuće krajnjeg korisnika. Konačno, predmetna adresa je dostupna od 23. svibnja 2024., dok prema dostupnim podacima krajnji korisnik nije spojen niti putem veleprodaje niti maloprodaje operatora HT. Zahtjev je neopravdano odbijen, odnosno status je pogrešan.
- Redni broj 93 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 29. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nema tehničke mogućnosti - Nezavršena zgrada, operator HT je odbio s razlogom kako je navedeno iznad (potrebni radovi uvlačenja kabela) iako je adresa bila na popisu dostupnih adresa, dodatno navodi kako je pogrešan podatak o dostupnosti u sustav unio tzv. „vanjski vendor“ odnosno [...] (kasnije je predmetna adresa uklonjena s popisa dostupnih FTTH adresa). Zahtjev je neopravdano odbijen, odnosno status je pogrešan.
- Redni broj 173 iz Tablice 2 - zahtjev za realizaciju usluge od 11. svibnja 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], GUID: [...], adresa dostupna u sustavu od svibnja 2023., status Nema tehničke mogućnosti - Nema optičkog privoda, operator HT je odbio, iako je adresa bila na popisu

dostupnih, o čemu postoji poruka u B2B sustavu od 13. svibnja 2023. kao i poruka o vrsti korisnika poslana 11. svibnja 2023., navodi kako se radi o poslovnom prostoru u zgradi i da je status vlasnika stanova drugačiji od poslovnih prostora, odnosno činjenica da je zgrada dostupna ne podrazumijeva automatski da su dostupni i poslovni prostori u toj zgradi. Međutim, nepostojanje optičkog privoda nije opravdan razlog odbijanja (već duži rok realizacije). Zahtjev je neopravdano odbijen.

Te zahtjev za realizaciju usluge od 11. kolovoza 2023. za novog krajnjeg korisnika [...], o kojem se operator HT nije očitovao, a za kojeg krajnjeg korisnika je operator HT odbio zahtjev jer mreža nije izgrađena do krajnjeg korisnika i potrebno je izvođenje radova s rokom realizacije do 12 mj., iako u B2B izvještaju 40 stoji da je mreža izgrađena i da je potrebna samo izgradnja privoda, dok je operator HT u komunikaciji s korisnikom (rujan 2023.) nudio mogućnost spajanja u roku 24 sata na njihovu mrežu.

Dakle, obavljenom provjerom gore navedenih zahtjeva utvrđeno je da je operator HT neopravdano odbio 30 zahtjeva za realizaciju usluge, što predstavlja iznimno veliki udio odbijenih zahtjeva od 62,5%.

Dopisom od 17. ožujka 2025. operator HT je upoznat s namjerom donošenja rješenja radi usklađivanja njegovog postupanja s nametnutim regulatornim obvezama iz ZEK-a, uz isti mu je dostavljeno posljednje očitovanje operatora korisnika A1 od 9. svibnja 2024. prema navodima iz njegova očitovanja od 18. travnja 2024. te je ujedno pozvan na dostavu podataka o odgovornoj osobi u roku 15 dana. Međutim, iako je dopis zaprimio 19. ožujka 2025., elektroničkom porukom od 2. travnja 2025. operator HT traži produljenje roka za postupanje do 30. travnja 2025., radi, kako navodi, opsežne pripreme očitovanja i dokumentacije, a zatim ponovno elektroničkom porukom od 29. travnja 2025. traži produljenje roka za postupanje, sada do 9. svibnja 2025. Konačno, operator HT dostavlja očitovanje elektroničkom poštom 9. svibnja 2025.

Predmetno očitovanje operatora HT, u točki 1. a) o tome kako mu nije poznato o kojoj odluci Vijeća HAKOM-a od 19. lipnja 2019. se radi, nije razumljivo jer je inspekcijski nadzor pokrenut 14. srpnja 2023. Stoga mu je preslika predmetne odluke dostavljena elektroničkom poštom 13. svibnja 2025. U svezi očitovanja operatora HT u točkama 1. b) i 1. c) kako niti zakonom niti odlukama nije propisano da podaci o dostupnosti u B2B sustavu moraju biti u 100% slučajeva točni i potpuni te da bi inspektor trebao precizno utvrditi standard točnosti, zatim da nije jasno koje je regulatorne obveze prekršio i da ne stoji zaključak kako prividno skraćuje vrijeme realizacije usluge i izbjegava plaćanja penala pa i da se radi samo o nekolicini zahtjeva za realizaciju usluge kod kojih su se potencijalno dogodile greške, inspektor elektroničkih komunikacija, upravo suprotno, ističe da se radi o reprezentativnom uzorku i konkretnim podacima o zahtjevima za realizaciju usluge te obvezama operatora iznesenim u ovom postupku i, konačno, u samom rješenju. Ne postoji obveza inspektora ili HAKOM-a za postavljanje praga točnosti podataka. Također, ovim rješenjem ili inspekcijskim postupkom nije rješavan problem odbijanja zahtjeva za realizaciju usluge u više navrata, a što onda dovodi do skraćivanja vremena realizacije i izbjegavanja plaćanja penala niti je rješavan (eventualni) spor operatora HT i operatora korisnika A1 vezan za isplatu penala, već opravdanost razloga za odbijanje. Međutim, postoji činjenica koja ukazuje na izbjegavanje plaćanja penala pa će se isto utvrđivati u zasebnom postupku ispred HAKOM-a. U svezi navoda da isti podaci u sustavu postoje za veleprodaju i maloprodaju operatora HT, odnosno da postoje jednake

poteškoće za realizaciju zahtjeva kako za veleprodaju tako i za maloprodaju operatora HT pa slijedom toga ne postoji diskriminacija, ovdje se navode posljednji podaci o diskriminaciji u spajanju novih korisnika na svjetlovodnu mrežu, gdje je KPI za spajanje novog veleprodajnog korisnika za I tromjesečje 2025. na nivou 53,33%, a za maloprodaju operatora HT 67,29% ili za IV tromjesečje 2024. gdje je na nivou 66,61%, a za maloprodaju operatora HT visokih 79,03%.

U dijelu očitovanja koje se odnosi na utvrđeni status zahtjeva za realizaciju usluge operatora korisnika A1 za nove krajnje korisnike navedenih u Tablici 1 i Tablici 2, točka 2. očitovanja, operator HT ne iznosi bitno nove, drugačije činjenice, dok za pojedine zahtjeve tek nakon godine dana navodi dodatne razloge odbijanja koje nije iskazao u ranijim inspekcijskim pregledima (ožujak i lipanj 2024.) iako ima obvezu ažuriranja podataka u što kraćem vremenu, a koji opet nisu opravdani, poput navoda da su adrese za zahtjeve za realizaciju usluge navedene pod rednim brojevima 47 i 173 u Tablici 2 bile dostupne u sustavu samo iz razloga što se na tim adresama nalaze T-centri. Također, navođenje razloga kako nema tehničke mogućnosti tj. da su potrebni dodatni radovi kako bi adresa postala dostupna za uključenje unatoč ispravno prikazanoj dostupnosti, a koji se odnose na razloge da je podzemna cijev prilikom procesa aktivacije neprohodna, da suvlasnici ne dopuštaju proširenje vertikalna tj. ugradnju nadžbuknih kanalisa, da je za izgradnju privoda potreban pristup kod treće strane, da novi krajnji korisnik ustrajava na podzemnom privodu i da je na mjestu manjeg objekta izgrađen veći, nisu opravdani razlozi za odbijanje, već za odgodu, tj. kada operator korisnik A1 u međuvremenu dogovara način priključenja, odnosno operator HT prospaja dovoljne kapacitete za veći objekt.

Posljednji dio očitovanja operatora HT, točka 3., odnosi se na točnost podataka EKI baze (EKI – elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema). Ovdje, ukratko, operator HT ponavlja kako ne postoji obveza za raspolaganjem potpune točnosti podataka u bazi (100%), iako sâm nema saznanja o tome kolika mu je točnost vlastite baze niti ažurira podatke u bazi, već se isti ažuriraju tek tijekom procesa realizacije zahtjeva, spominje izazove koje ima s osiguranjem točnosti podataka vezane za projekte financirane kroz EU fondove za izgradnju EKI, zatim dostavlja prezentaciju pokazanu na sastanku s Vijećem HAKOM-a na temu Regulatorni okvir za veleprodajne procese od 23. travnja 2025. i zaključuje da u svemu ne postoji zlonamjerno postupanje operatora HT. Međutim, prema navodima iz posljednjeg dijela očitovanja, ustvari proizlazi da operator HT kao investitor i vlasnik tehničke baze ne nadzire realizaciju projekata financiranih kroz EU fondove i unos dokumentacije u sustav, jer ovdje kao razlog netočnosti podataka navodi da dio dokumentacije unesen u sustav nije izvedbeno tehnička dokumentacija nego projektirana, odnosno da ne gradi EKI sukladno projektnoj dokumentaciji.

Konačno, tražene podatke o odgovornoj osobi u ovom postupku operator HT nije dostavio.

Provedenim inspekcijskim nadzorom omogućeno je operatoru HT i operatoru korisniku A1 očitovanje prema svim navodima i dokazima iznesenim u postupku i prema svim spornim zahtjevima za realizaciju NBSA FTTH usluge, a kojima su obuhvaćeni svi razlozi odbijanja, dok su u sklopu nadzora obavljani fizički pregledi pojedinih lokacija krajnjih korisnika (očevidi) u svim regijama operatora HT (Sjever, Zapad, Istok i Jug), informacije su prikupljene i posrednim i neposrednim putem odnosno izuzimanjem izjava samih krajnjih korisnika (fizičkih i pravnih osoba), predstavnika suvlasnika zgrada i drugih operatora te je, konačno, obavljen neposredan

inspekcijski pregled kod operatora HT, o čemu priležu svi dokazi u spisu (spis je u elektroničkom obliku veličine 0,51 GB).

Nastavno na izneseno, na temelju reprezentativnog uzorka, u inspekcijskom postupku u kojem je obuhvaćeno tj. ispitano 17,5% od ukupnog broja spornih zahtjeva za realizaciju usluge, inspektor elektroničkih komunikacija je utvrdio da operator HT neopravdano odbija zahtjeve operatora korisnika A1 za veleprodajnim uslugama putem svjetlovodne mreže za nove krajnje korisnike na adresama za koje je u B2B izvještaju 40 iskazao dostupnost svoje veleprodajne usluge suprotno Standardnoj ponudi, člancima 4.1 do 4.3, dok podaci u B2B izvještaju 40 sadrže netočne informacije o dostupnosti jer postoji odstupanje podataka unesenih u sustav od stanja na terenu/adresama, što predstavlja kršenje obveze pristupa kojom mu je određeno da omogućava pristup informacijama o statusu dostupnosti usluge do krajnjeg korisnika, uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku, a slijedom čega je kršio obvezu transparentnosti, i to od srpnja 2022. do lipnja 2023. Operator HT odbija zahtjeve navodeći pogrešne razloge za odbijanje zahtjeva, razloge koji nisu propisani Standardnom ponudom, odnosno koji su uvjet samo za dulje rokove realizacije (15, 30 ili 45 umjesto sedam radnih dana), u pojedinim slučajevima samo navodi kako ne postoje tehničke mogućnosti, zatim neopravdano odbija iste zahtjeve i po nekoliko puta, a sve kako je to prije izneseno za svaki pojedini zahtjev.

Vrijednosti glavnih pokazatelja učinkovitosti ukazivali su, i nadalje ukazuju, na diskriminaciju operatora korisnika A1 u odnosu na maloprodaju operatora HT i ostale operatore, ovdje i operatora ISKON INTERNET d.d. iz Zagreba koji je djelovao u grupi operatora HT, a na temelju istih pokrenut je inspekcijski nadzor. Vrijednosti glavnih pokazatelja učinkovitosti nisu presudni za donošenje zaključka inspektora elektroničkih komunikacija o netransparentnosti i diskriminaciji. Međutim, provođenje obveze nediskriminacije moguće je samo u slučaju transparentnog prikaza svih informacija i uvjeta za širokopojasni pristup mreži, a ovako provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno stanje potvrđuje vrijednosti glavnih pokazatelja učinkovitosti i diskriminaciju operatora korisnika A1. Vrijednosti jednog od glavnih pokazatelja učinkovitosti, postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku za nove korisnike po svjetlovodnoj pristupnoj mreži, koje su značajno povoljnije za maloprodaju operatora HT u odnosu na operatora korisnika A1, izravno ukazuje na postojanje diskriminacije jer iz njih proizlazi da operator HT više vodi računa o poštovanju rokova kod realizacije usluga po svjetlovodnoj mreži za svoje maloprodajne korisnike nego kod realizacije veleprodajnih usluga za operatora korisnika A1, čime se operator korisnik A1 i njegovi maloprodajni korisnici dovode u neravnopravan položaj u odnosu na maloprodaju operatora HT i njegove maloprodajne korisnike.

Nepostupanje u skladu s odlukom HAKOM-a iz članka 101. stavka 2. ZEK-a, u vezi s regulatornim obvezama iz članaka 102., 103. i 106. ZEK-a, predstavlja osobito tešku povredu zakona, kažnjivu po članku 169. stavka 1. točka 8. i stavka 2. ZEK-a. Ovako provedenim inspekcijskim nadzorom inspektor elektroničkih komunikacija je zaključio da je operator HT prekršio regulatorne obveze pristupa odnosno transparentnosti i nediskriminacije kako je to naveo u točki 1. izreke rješenja.

Stoga je, u svrhu uklanjanja prepreka na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji odnosno provođenja regulatornih obveza određenih operatoru HT prema odredbama članaka 102., 103. i 106. ZEK-a, inspektor elektroničkih komunikacija na temelju

članka 162. stavka 1. točka 8. ZEK-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) odlučio kao u točki 2. izreke rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
4. TERRAKOM d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava 5. U spis