



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/02

URBROJ: 376-05-3-26-08

Zagreb, 28. rujna 2026.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 21. i 25., članka 59. stavka 10. i 11., članka 161. stavka 1. i 2. i članka 162. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), postupajući po službenoj dužnosti, u vezi održavanja i popravljivanja elektroničke komunikacijske mreže te elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da operator Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), nije u svim utvrđenim slučajevima pravodobno poduzimao potrebne mjere održavanja, popravka i sanacije svoje elektroničke komunikacijske mreže te elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, zbog čega su pojedini utvrđeni nedostaci ostajali neotklonjeni mjesecima ili godinama, čime nije u cijelosti ispunjena obveza održavanja iz članka 59. stavka 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama i članka 8. stavka 1. u vezi s člancima 6. i 7. Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obvezama operatora, investitora radova ili građevine.
2. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. da, u svrhu otklanjanja utvrđenih nepravilnosti i osiguranja sigurnosti i cjelovitosti elektroničke komunikacijske mreže te elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, bez odgode poduzme sve potrebne mjere održavanja, popravka, sanacije i zamjene neispravnih, oštećenih ili dotrajalih dijelova nadzemne mreže i infrastrukture, a osobito da:
 1. izvrši pregled elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme na svakoj lokaciji na kojoj je u postupku utvrđeno postojanje nepravilnosti te, prema potrebi, pregled odgovarajućeg dijela nadzemne mreže povezanog s tom lokacijom;
 2. zamijeni ili sanira oštećene, napuknute ili korozijom zahvaćene nosače, konzole, obujmice, zatezače i drugi pričvrtni pribor;
 3. zamijeni ili popravi oštećene, napuknute ili dotrajale nadzemne elektroničke komunikacijske kabele te sanira oštećene plašteve kabela;
 4. zamijeni oštećene ili neispravne spojnice, razvodne kutije, završetke kabela i drugu pripadajuću opremu koja nije u tehnički ispravnom stanju;

5. ponovno učvrsti kabele koji nisu propisno pričvršćeni na stupove ili nosače te osigura njihovu mehaničku stabilnost;
 6. podesi visinu i napetost zračnih kabela tako da budu u skladu s primjenjivim tehničkim uvjetima i sigurnosnim zahtjevima;
 7. ukloni neaktivne, napuštene, prekinute ili viseće dijelove kabela i drugu opremu koja više nije u funkciji ili predstavlja opasnost za ljude, promet ili imovinu;
 8. zamijeni ili sanira dotrajale i oštećene stupove;
 9. uredi i učvrsti rezerve kabela i spojna mjesta tako da kabeli ne vise slobodno i ne predstavljaju opasnost za ljude, promet ili imovinu;
 10. otkloni sva mehanička oštećenja mreže, infrastrukture i druge povezane opreme koja mogu uzrokovati prekid ili degradaciju elektroničkih komunikacijskih usluga ili ugroziti sigurnost ljudi i imovine;
 11. nakon izvršenih radova provede kontrolni pregled izvedenih radova i osigura uključivanje predmetne infrastrukture u redovite aktivnosti održavanja propisane člancima 6. i 7. Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obvezama operatora, investitora radova ili građevine.
3. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d., da u roku od 60 dana od dana dostave ovog rješenja, uspostavi i/ili uskladi interne postupke za zaprimanje, evidentiranje, razvrstavanje prema stupnju hitnosti, praćenje i rješavanje prijave nepravilnosti na elektroničkoj komunikacijskoj mreži, elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi. Internim postupcima osobito se moraju odrediti:
- način zaprimanja i evidentiranja prijave, uključujući i dedikiranu e-mail adresu objavljenu na mrežnim stranicama;
 - kriteriji za određivanje stupnja hitnosti;
 - rok za početak postupanja po prijavi;
 - rok za privremeno osiguravanje mjesta u slučaju neposredne opasnosti za ljude, promet ili imovinu;
 - rokovi za trajno otklanjanje nepravilnosti, ovisno o njihovoj vrsti i stupnju hitnosti;
 - način evidentiranja poduzetih radnji i izvršenih sanacija;
 - način provjere je li sanacija u cijelosti provedena;
 - način postupanja u slučaju kada izvođenje radova ovisi o trećim osobama, vlasnicima nekretnina, drugim infrastrukturnim operatorima ili pribavljanju suglasnosti.
4. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d., da u roku od 65 dana od dana zaprimanja ovog rješenja dostavi interne postupke HAKOM-u.
5. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. da, po zaprimanju prijave nepravilnosti na svojoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi ili drugoj povezanoj opremi, bez odgode procijeni stupanj hitnosti prijave i poduzme odgovarajuće mjere, pri čemu:
- u slučaju neposredne opasnosti za život, zdravlje ljudi, sigurnost prometa ili imovinu, mjere za uklanjanje ili osiguravanje opasnog stanja mora poduzeti bez odgode;
 - u ostalim slučajevima nepravilnost mora biti otklonjena u roku određenom prema kriterijima iz internih postupaka iz točke 3. ovog rješenja, vodeći računa o prirodi, opsegu i posljedicama nepravilnosti;

- ako trajna sanacija nije odmah moguća, HT je dužan poduzeti odgovarajuće privremene mjere kojima će osigurati sigurnost ljudi i imovine te, u najvećoj mogućoj mjeri, kontinuitet i kakvoću pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uz istodobno poduzimanje svih potrebnih radnji radi trajnog rješenja.
6. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d., da u roku od 3 dana od zaprimanja rješenja, dostavi HAKOM-u podatke o osobi koja je odgovorna za postupanje po ovom rješenju i to: ime i prezime odgovorne osobe, ime oca, adresu prebivališta i OIB.
 7. U slučaju da operator Hrvatski Telekom d.d. ne izvršava obveze iz rješenja, odgovornoj osobi operatora izreći će novčana kazna u iznosu od dvije prosječne bruto plaće po zaposlenom u pravnim osobama u Republici Hrvatskoj. U slučaju daljnjeg neizvršenja obveze bit će izrečena nova novčana kazna u dvostrukom iznosu.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je 12. siječnja 2026. postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 (dalje: HT), na temelju većeg broja prijava radi neodržavanja i oštećenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme (dalje: EKI) i/ili elektroničke komunikacijske mreže (dalje: EKM), koje su podnijele službene osobe i korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga (dalje: EKU), odnosno vlasnici na čijim nekretninama se nalazi EKI i EKM. Iz sadržaja zaprimljenih prijava proizlazilo je postojanje različitih nedostataka na nadzemnoj EKI i EKM-u HT-a, među kojima su se osobito navodili srušeni, nagnuti i nestabilni stupovi, nepropisno ovješeni, viseći i na tlu položeni kabeli, oštećeni dijelovi infrastrukture te druga stanja koja su mogla ugroziti sigurnost ljudi, prometa i imovine, odnosno utjecati na cjelovitost i funkcionalnost EKM i kvalitetu pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga. Konkretno, da HT ne održava EKI i EKM u skladu s odredbama članka 59. stavka 10. i 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26, dalje: ZEK) i članaka 6. 7. i 8. Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obvezama operatora, investitora radova ili građevine (NN br. 146/24 i 58/25, dalje: Pravilnik).

Postupak inspekcijskog nadzora pokrenut je po službenoj dužnosti, a provodi ga inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) sukladno ovlastima propisanim člancima 161. stavka 1. i 2. ZEK-a.

Radi utvrđivanja činjeničnog stanja vezanog uz neodržavanje EKI i EKM HT-a, odnosno radi provjere postupa li HT u skladu s odredbama ZEK-a i Pravilnika, inspektor je zaključkom od 12. siječnja 2026. od HT-a zatražio da u roku trideset (30) dana od zaprimanja zaključka, dostavi očitovanje, dokumentaciju i dokaze za dvadeset prijava koje su dostavljene u privitku zaključka. Od HT-a je, između ostalog zatraženo:

- informacije o datumima zaprimanja prijava,
- kada i koje je sve radnje HT poduzeo radi rješavanja svake konkretne prijave te dostavu odgovarajućih dokaza o izvršenim radnjama po svakoj pojedinoj prijavi (radni nalozi, tehnička rješenja, prepisku vezanu iz ishodenjem suglasnosti za izvođenje radova...),

- podatke o broju krajnjih korisnika (fizičkih i pravnih osoba) koji su u nemogućnosti koristiti usluge radi neodržavanja predmetnog dijela mreže te podatke o operatorima s kojima predmetni krajnji korisnici imaju ugovorenu uslugu,
- na koji način i u kojem roku su krajnji korisnici koji su u smetnji ili im je linija u kvaru obaviješteni o uzroku i rokovima otklanjanja neispravnosti na mreži i opremi,
- informacije o radnjama koje su i kada poduzete nakon zaprimanja prijave (prijave kvara ili nepravilnosti na mreži od strane korisnika usluga ili vlasnika nekretnine kako bi se korisnicima omogućilo korištenje usluga te je li im ponuđena zamjenska usluga,
- kada je ili kada će kvar ili neispravnost na mreži biti otklonjen.
- na koji način i koliko često HT provodi kontrolu stanja nadzemne zračne mreže,
- dostavu odgovarajućih dokaza o provedenim kontrolama za razdoblje od 01. siječnja do 31. prosinca 2025.,
- postoji li procedura zaprimanja prijave građana, jedinica lokalnih i regionalnih samouprava, komunalnih službi, pravnih osoba i dr. u vezi neispravnog stanja mreže i postupanja po prijavama,
- jesu li propisane procedure za određivanja hitnosti intervencija,
- na koji način i u kojim rokovima se otklanjaju uočeni odnosno prijavljeni nedostaci na elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi (dalje: EKI) i elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje: EKM), osobito nedostaci poput oštećenih stupova i kabela otkvačenih s prihvata ili koji su pali na tlo,
- kada je i na koji način pregledana građevinska sigurnost (stabilnosti) stupova (uporišta),
- kada su i gdje zamijenjeni dotrajali stupovi,
- kada je i kako pregledana i koliko je zamijenjene dotrajale opreme za ovjes elektroničkih komunikacijskih vodova,
- kada je, gdje i koliko izvršena prosjeka, sječa granja i raslinja koje ugrožava zračni elektronički komunikacijski vod ili stup,
- kada je i gdje izvršena provjera je li minimalna visina elektroničkih komunikacijskih vodova od nivelete terena u skladu s važećom propisima (posebno kod prijelaza elektroničkih komunikacijskih vodova preko prometnica različitog značaja),
- kada je i gdje izvršen pregled i zamjena dotrajale opreme za završavanje i spajanje elektroničkih komunikacijskih vodova,
- kada je i gdje izvršen pregled i provjera prosjojenosti nosećeg elementa zračnog elektroničkog komunikacijskog voda na mjestima gdje je on prekinut, kada je i gdje izvršena demontaža zračnih elektroničkih komunikacijskih vodova koji više nisu u funkciji (napušteni elektronički komunikacijski vodovi).

HT je 23. veljače 2026. dostavio u tabličnom prikazu tražena očitovanja, dokumentaciju i odgovarajuće dokaze vezane uz predmetne prijave.

U dostavljenom tabličnom prikazu je za svaku prijavu navedeno kada je i koje je sve radnje HT poduzeo radi njezina rješavanja, koje su radnje poduzete nakon zaprimanja prijave, kada je ili kada će kvar odnosno neispravnost biti otklonjen, na koji su način i u kojem roku krajnji korisnici koji su bili u smetnji ili im je linija u kvaru obaviješteni o uzroku i rokovima otklanjanja neispravnosti te podatci o broju krajnjih korisnika koji nisu mogli koristiti usluge zbog neodržavanja predmetnog dijela mreže te podaci i o operatorima s kojima su ti korisnici imali ugovorenu uslugu. Dostavljena tablica nalazi se u spisu predmeta.

Inspektor je izvršio analizu dostavljenih očitovanja, dokumentacije i dokaza te je utvrdio sljedeće:

1. Prijava je zaprimljena 19. kolovoza 2025. godine. Predmet se odnosio na prijavljeni nedostatak na elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi u Sv. Filip i Jakovu. HT je naveo da je nakon terenskog pregleda provedena analiza stanja, dano tehničko odobrenje za sanaciju te je predmet proslijeđen vanjskom partneru, uz navod da je sanacija provedena. Međutim, HT nije naveo datum kada je sanacija izvršena. Iz navedenog proizlazi da nije moguće utvrditi razdoblje od zaprimanja prijave do provedbe sanacije, zbog čega se ne može objektivno ocijeniti pravodobnost postupanja po prijavi.
2. Prijava je zaprimljena 1. prosinca 2025. godine. Predmet se odnosio na srušeni nadzemni elektronički komunikacijski vod u Gračišću. HT je naveo da je provedeno privremeno osiguranje stupova te da je nakon terenskog izvida utvrđena potreba za širom sanacijom mreže, uključujući zamjenu najmanje sedam stupova. Dana 2. veljače 2026. godine predmet je proslijeđen u realizaciju, ali trajna sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena niti je određen rok njezine provedbe. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
3. Prijava je zaprimljena 23. rujna 2025. godine. Predmet se odnosio na smetnje na mreži na području Grebašnice Gornje. HT je naveo da je 28. listopada 2025. otvorena grupna smetnja, koja je obuhvatila osam pojedinačnih smetnji, a u cijelosti je otklonjena 10. studenoga 2025. godine sanacijom izvodnog ormara i podzemnog kabela. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do otklanjanja smetnje proteklo više od mjesec dana. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
4. Prijava je zaprimljena 15. svibnja 2024. godine. Predmet se odnosio na sanaciju nestabilnog stupa koji je utjecao na stabilno korištenje usluge u Novalji. HT je naveo da je utvrđena potreba zamjene dotrajalog stupa te da je nalog za sanaciju proslijeđen vanjskom partneru, a zahvat je u cijelosti završen 14. veljače 2026. godine. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do završetka sanacije proteklo gotovo dvije godine. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
5. Prijava je zaprimljena 4. rujna 2024. godine. Predmet se odnosio na obješeni nadzemni elektronički komunikacijski vod u Primoštenu. HT je naveo da je zbog složenosti zahvata izrađena projektna dokumentacija i 28. svibnja 2025. godine ishoda suglasnost za izvođenje radova, nakon čega je predmet proslijeđen vanjskom partneru. Međutim, sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena. Iz navedenog proizlazi da je, unatoč izradi tehničke dokumentacije i ishoda suglasnosti, od zaprimanja prijave proteklo više od godinu i pol bez provedene sanacije. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
6. Prijava je zaprimljena 11. studenoga 2021. godine. Predmet se odnosio na nisko ovješeni nadzemni elektronički komunikacijski vod i naknadno urušavanje stupa u Prvić Šepurinama. HT je naveo da je 1. travnja 2025. izrađeno tehničko rješenje i da su istoga dana zatražene potrebne suglasnosti, dok trajna sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do izrade tehničkog rješenja proteklo više od tri godine, dok trajna sanacija ni nakon toga nije provedena. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.

7. Prijava HAKOM-a zaprimljena je 30. listopada 2025. godine. Predmet se odnosio na srušene stupove i nadzemne elektroničke komunikacijske vodove koji su pali na tlo u Dubrovniku. HT je naveo da je 29. siječnja 2026. godine otvoren nalog za korektivno održavanje, nakon čega su pribavljene suglasnosti vlasnika zemljišta te je 30. siječnja 2026. predmet proslijeđen vanjskom izvođaču. Realizacija je bila planirana do 1. ožujka 2026. godine, ovisno o vremenskim uvjetima i raspoloživosti izvođača. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do pokretanja konkretnog postupanja proteklo gotovo tri mjeseca. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
8. Prijava je zaprimljena 29. kolovoza 2025. godine. Predmet se odnosio na srušeni stup na poljoprivrednom zemljištu u Tuševcu. HT je naveo da je nakon utvrđivanja lokacije predmet uključen u postupanje nadležne tehničke službe te da je zbog otežanog pristupa dogovoren poseban način sanacije uz pomoć mehanizacije korisnika. Sanacija je planirana tijekom ožujka 2026. godine, ali do trenutka očitovanja nije bila provedena niti je podnositelju komuniciran precizan rok. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do planirane sanacije proteklo više od šest mjeseci, bez provedene sanacije i određenog roka njezine provedbe. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
9. Prijava je zaprimljena 29. rujna 2025. godine. Predmet se odnosio na urušeni stup i nadzemni elektronički komunikacijski vod u Župi dubrovačkoj, zbog čega je došlo do prekida telefonskih i internetskih usluga. HT je naveo da je stup saniran u prosincu 2025. godine, a da su dodatni radovi na uspostavi usluge u cijelosti završeni 5. siječnja 2026. godine. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do potpunog otklanjanja kvara proteklo više od tri mjeseca. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
10. Prijava je zaprimljena 18. rujna 2024. godine. Predmet se odnosio na prekid elektroničkih komunikacijskih vodova u vlasništvu HT-a u Pašmanu, zbog čega je došlo do prekida usluga korisniku drugog operatora. HT je 4. studenoga 2024. zatražio od HEP-a suglasnost za korištenje stupova radi izmještanja kabela, no zahtjev je 11. veljače 2025. odbijen, nakon čega je HT naveo da je u tijeku izrada alternativnog tehničkog rješenja. Iz navedenog proizlazi da trajno rješenje do trenutka očitovanja nije bilo provedeno, a rok otklanjanja nije bio određen. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
11. Prijava je zaprimljena 26. srpnja 2024. godine. Predmet se odnosio na dugotrajnu smetnju u pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed urušavanja stupova u Ždrelcu. HT je naveo da je smetnja 28. listopada privremeno otklonjena, ali da je za trajnu sanaciju potrebno postaviti tri nova stupa te ishoditi potrebne suglasnosti. Trajna sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena niti je podnositelju komuniciran rok njezine provedbe. Iz navedenog proizlazi da je, unatoč privremenom otklanjanju smetnje, trajno rješenje ostalo neprovedeno. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
12. Prijava je zaprimljena 21. travnja 2024. godine. Predmet se odnosio na oštećene stupove i nadzemne elektroničke komunikacijske vodove na području Mravinaca. HT je naveo da su radovi započeti, ali su obustavljeni zbog primjedbe vlasnika parcele, zbog čega je za nastavak radova bilo potrebno ishoditi dopunu suglasnosti Grada Solina, zatraženu 4. studenoga 2024. godine.

Do trenutka očitovanja suglasnost nije zaprimljena, zbog čega sanacija nije dovršena, a na području Mravinaca ostale su otvorene tri pojedinačne smetnje. Iz navedenog proizlazi da je, unatoč proteku više od dvije godine od zaprimanja prijave, sanacija i dalje neprovedena. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.

13. Prijava je zaprimljena 21. siječnja 2025. godine. Predmet se odnosio na urušene nadzemne stupove i potrebu trajnog rješenja elektroničke komunikacijske infrastrukture u Ražancu. HT je naveo da su stupovi u vlasništvu HEP-a i smješteni na privatnim parcelama te da je zbog toga upućen zahtjev HEP-u, dok je projektni postupak za izmještanje infrastrukture 6. studenoga 2025. godine zaustavljen. U trenutku očitovanja bilo je u tijeku pokretanje postupka izrade tehničkog rješenja, bez određenog roka provedbe sanacije. Iz navedenog proizlazi da, unatoč proteku više od godinu dana od zaprimanja prijave, trajno rješenje nije provedeno niti je određen rok njegove provedbe. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
14. Prijava je zaprimljena 22. siječnja 2025. godine. Predmet se odnosio na ugroženo stanje nadzemne elektroničke komunikacijske infrastrukture na području Milne te dodatno na potrebu sanacije stupa na području Ložišća i Bobovišća. HT je naveo da je ugroza na području Milne sanirana 3. travnja 2025. godine, dok je na drugoj lokaciji 24. siječnja 2025. provedeno privremeno osiguranje infrastrukture. Iz navedenog proizlazi da je na jednoj lokaciji trajna sanacija provedena nakon više od dva mjeseca, dok je na drugoj lokaciji provedeno privremeno rješenje. Inspektor tu okolnost cijeni kao relevantnu za ocjenu pravodobnosti postupanja po prijavi.
15. Podnesak iz Trogira je zaprimio 5. svibnja 2025. godine. Predmet se odnosio na urušeni stup i neispravno vođenje nadzemnih elektroničkih komunikacijskih vodova, koji su se oslanjali na objekt i balkonsku ogradu korisnika. HT je tijekom svibnja 2025. godine ugradio novi stup, dok je nakon tehničke analize utvrđena potreba zamjene postojećih kabela. Radovi na zamjeni i pravilnom postavljanju približno 10 kabela završeni su 15. veljače 2026. godine. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do potpunog otklanjanja neispravnog stanja proteklo više od devet mjeseci.
16. Podnesak iz Supetra HT je zaprimio 6. svibnja 2025. godine. Predmet se odnosio na oštećenu nadzemnu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu nastalu urušavanjem stupova, zbog čega nije bilo moguće osigurati funkcionalnu mrežu za pružanje internetske usluge. HT je naveo da je za trajno rješenje potrebno zamijeniti postojeće stupove te da je realizacija sanacije i priključka planirana angažiranjem internih tehničkih resursa, s predviđenim rokom do 9. ožujka 2026. godine. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do predviđenog roka za otklanjanje neispravnosti i realizaciju usluge proteklo više od deset mjeseci, pri čemu podnositelj nije bio izravno obavještavan o tijeku sanacije.
17. Podnesak iz Komiže HT je zaprimio 7. svibnja 2025. godine. Predmet se odnosio na urušavanje više nadzemnih stupova EKI, oštećenje kabela, ugrozu sigurnosti prometa i degradaciju kvalitete elektroničkih komunikacijskih usluga. HT je proveo interventne mjere radi privremene stabilizacije mreže, uključujući sanaciju i ponovno spajanje oštećenih kabela, no trajno rješenje zahtijeva cjelovitu sanaciju infrastrukture i zamjenu srušenih stupova. Zbog nedostatka vanjskih izvođača na otoku Visu, HT je naveo da će sanaciju provesti angažiranjem vlastitih tehničkih resursa, uz definirani okvirni rok.

Iz navedenog proizlazi da je prijava riješena samo privremenim mjerama, dok trajna sanacija do trenutka očitovanja nije provedena, a podnositeljica nije bila izravno obavještavana o tijeku i rokovima sanacije.

18. Podnesak iz Slivnice HT je zaprimio 21. siječnja 2026. godine. Predmet se odnosio na urušavanje dva nadzemna stupa EKI, čime je bila ugrožena sigurnost i protočnost prometa. HT je istoga dana proveo terenski izvid te poduzeo potrebne tehničke mjere, kojima je uklonjeno opasno stanje i otklonjena prijavljena neispravnost. Iz navedenog proizlazi da je prijava riješena istoga dana, odnosno bez odgode, dok izravna komunikacija s podnositeljem nije ostvarena jer je predmet zaprimljen putem HAKOM-a.
19. Podnesak iz Vrgade HT je zaprimio 6. kolovoza 2025. godine. Predmet se odnosio na urušavanje dva nadzemna stupa EKI na otoku Vrgadi, čime je bilo narušeno sigurnosno i tehničko stanje mreže. HT je već 7. kolovoza 2025. proveo terenski izvid, utvrdio potrebne tehničke zahvate i predmet prosljedio vanjskom izvođaču, no zbog neprovedene sanacije u planiranom roku predmet je u siječnju 2026. ponovno razmatran i prosljeđen drugom izvođaču. Radovi su u cijelosti završeni 25. siječnja 2026. godine. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do dovršetka sanacije proteklo više od pet mjeseci, iako je postupanje započeto neposredno nakon zaprimanja prijave.
20. Podnesak iz Kaočina HT je zaprimio 19. kolovoza 2025. godine. Predmet se odnosio na nestabilan i nagnut stup EKI na privatnoj parceli, koji je predstavljao opasnost od pada i ugroze sigurnosti. HT je nakon zaprimanja prijave otvorio nalog za sanaciju i predmet uključio u korektivno održavanje, a sanacija je u cijelosti provedena 21. siječnja 2026. godine demontažom predmetnog stupa. Iz navedenog proizlazi da je od zaprimanja prijave do otklanjanja ugroze proteklo više od pet mjeseci.

Iz navedenih činjenica proizlazi da se među predmetnim slučajevima nalaze i slučajevi u kojima je HT postupao bez odgode i u kojima je prijavljena nepravilnost otklonjena u kratkom roku. Takav je, primjerice, slučaj prijave iz Slivnice, u kojem je nakon zaprimanja informacije istoga dana proveden terenski izvid i poduzete potrebne tehničke mjere kojima je uklonjeno opasno stanje. Inspektor tu činjenicu uzima u obzir pri cjelovitoj ocjeni postupanja HT-a te predmetno rješenje ne temelji na zaključku da HT u svim slučajevima postupa nepravodobno.

Međutim, istodobno je utvrđeno više slučajeva u kojima su nepravilnosti ostale neotklonjene kroz razdoblja od više mjeseci, a u pojedinim slučajevima i više od godine dana odnosno gotovo dvije godine. U pojedinim slučajevima trajna sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena, iako je od zaprimanja prijave proteklo znatno vrijeme, dok u nekim slučajevima nije bio određen niti konkretan rok provedbe trajne sanacije. U pojedinim predmetima provedene su samo privremene mjere, bez pravodobnog osiguravanja trajnog tehničkog rješenja.

Radi provjere vjerodostojnosti navoda iz očitovanja HT-a inspektor je izvršio terenske provjere 18. i 19. ožujka 2026., s ciljem utvrđivanja ostalih činjenica i okolnosti bitnih za rješavanje ove upravne stvari.

Očevid je obavljen na ukupno 6 lokacija (od 20 prijavljenih) te je utvrđeno slijedeće:

- Na adresi: Obala kralja Tomislava 21., Sveti Filipi i Jakov (lokacija broj 1) je utvrđeno da su radovi na sanaciji EKI propisno odrađeni te da je padnuti stup podignut te propisno postavljen. Informacije dobivene u očitovanju HT-a su bile točne;
- U naselju Grebaštica Gornja kod raskršća za naselje Šaškovi (lokacija broj 3) je utvrđeno da radovi na sanaciji neispravne zračne mreže i zaštite kabela i cijevi koje prelaze preko ceste nisu izvršeni u potpunosti o čemu je odmah obaviješten nadležni predstavnik HT-a te je zatraženo hitno dovršavanje sanacija te dostavljanje odgovarajuće obavijesti o učinjenom. Informacije dobivene u očitovanju HT-a nisu bile točne;
- Na adresi; Plat 10D, Primošten (lokacija broj 5) je utvrđeno da su radovi na sanaciji EKI propisno odrađeni te da je su nepropisno postavljeni kabele uklonjeni tako da je izgrađena nova kabela kanalizacija u dijelu ulice u koju su postavljeni pretplatnički kabele. Informacije dobivene u očitovanju HT-a su bile točne;
- U naselju Tuševac (lokacija broj 8) je utvrđeno da su radovi na sanaciji EKI odrađeni na odgovarajući način odnosno da je postavljen novi stup koji je adekvatno učvršćen. Informacije dobivene u očitovanju HT-a su bile točne;
- Na adresi: Od Batale 2, Dubrovnik (lokacija broj 7) je utvrđeno da radovi nisu obavljani o čemu je odmah obaviješten predstavnik HT-a te je zatraženo hitna sanacija nepropisno postavljenih kabela preko ravnih krovova garaža na predmetnoj adresi. te dostavljanje odgovarajuće obavijesti o učinjenom. Informacije dobivene u očitovanju HT-a nisu bile točne;
- Na adresi: Plat 13, Župa Dubrovačka (lokacija broj 9) je utvrđeno da su radovi na sanaciji EKI propisno odrađeni te da je srušeni stup podignut te propisno postavljen. Informacije dobivene u očitovanju HT-a su bile točne.

O očevidima je sastavljen zapisnik KLASA: UP/I-344-07/26-01/02, URBROJ: 376-05-3-26-08.

Iz rezultata provedenih očevida proizlazi da na dvije od šest neposredno pregledanih lokacija stanje na terenu nije odgovaralo informacijama koje je HT prethodno dostavio u svom očitovanju, odnosno da radovi koje je HT naveo kao izvršene nisu bili izvršeni u cijelosti ili uopće nisu bili izvršeni. Inspektor navedenu okolnost ne cijeni kao samostalan dokaz da HT u pravilu dostavlja netočne informacije, niti na toj okolnosti samostalno temelji zaključak o povredi obveze održavanja. Međutim, navedena činjenica predstavlja relevantan dokaz u ukupnoj ocjeni učinkovitosti sustava održavanja i kontrole izvršenih sanacija, osobito kada se dovede u vezu s činjenicom da su u više drugih predmeta utvrđeni višemjesečni odnosno višegodišnji rokovi postupanja te da su u pojedinim slučajevima provedene samo privremene mjere bez pravodobnog osiguravanja trajnog tehničkog rješenja.

Činjenica da su na četiri od šest neposredno pregledanih lokacija informacije HT-a odgovarale stvarno utvrđenom stanju pokazuje da nije riječ o tome da su sva očitovanja HT-a bila netočna. Međutim, činjenica da na dvije neposredno pregledane lokacije stanje nije odgovaralo dostavljenim informacijama ukazuje na potrebu uspostave učinkovitijeg sustava provjere, dokumentiranja i kontrole izvršenih sanacija. Upravo zato se navedena okolnost cijeni zajedno s ostalim dokazima, a ne izolirano.

Iz provedenog dokaznog postupka proizlazi da se u predmetnim slučajevima ne radi samo o pojedinačnim kvarovima koji su nakon njihova nastanka u kratkom roku utvrđeni i otklonjeni, nego o različitim oblicima neodržavanja i nedostatnog održavanja nadzemne elektroničke komunikacijske mreže, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.

U toku provođenja ovog postupka inspekcijskog nadzora, a prije donošenja ovog rješenja, HAKOM je zaprimio još 123 prijava koje se po svom sadržaju odnose na neodržavanje zračne mreže.

Inspektor je na temelju ovlasti i obveza koje proizlaze iz ZEK-a, a nakon provedenog postupka utvrdio kako slijedi.

Člankom 3. ZEK-a propisano je da su elektronička komunikacijska infrastruktura i pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prostorno planiranje, gradnja, održavanje, razvoj i korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme od interesa za Republiku Hrvatsku.

Člankom 16. stavkom 1. točkom 25. ZEK-a propisana je nadležnost HAKOM-a za provođenje inspekcijskog nadzora nad primjenom ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a, dok postupak inspekcijskog nadzora provodi inspektor na temelju članka 161. ZEK-a.

Člankom 59. stavkom 10. ZEK-a propisano je da operatori moraju u svakom trenutku osigurati nesmetani pristup svojoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i drugoj povezanoj opremi u svrhu njezina korištenja, popravljivanja i održavanja te neprekinutog pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga ugovorene kakvoće.

Člankom 59. stavkom 11. ZEK-a propisano je da operatori moraju održavati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu te elektroničku komunikacijsku infrastrukturu i drugu povezanu opremu u svrhu osiguravanja sigurnosti i cjelovitosti ugovorenih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Navedena obveza održavanja predstavlja trajnu obvezu operatora. Ona nije ograničena samo na slučajeve u kojima je već nastupio prekid elektroničke komunikacijske usluge, nego obuhvaća održavanje kojim se osigurava sigurna uporaba mreže i infrastrukture, njihova funkcionalnost i cjelovitost te sprječava nastanak odnosno trajanje stanja koje može ugroziti ljude, imovinu, promet ili pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga.

Člankom 6. Pravilnika propisano je da su operatori obvezni izraditi plan održavanja te planom predvidjeti redovito i izvanredno održavanje. Redovito održavanje obuhvaća preventivno pregledavanje EKM-a, EKI-ja i druge povezane opreme te preventivno izvođenje radova kojima se sprječava gubitak njihovih svojstava i funkcionalnosti, uključujući potrebne radove na zamjeni, dopuni i popuni dijelova mreže i infrastrukture. Izvanredno održavanje obuhvaća izvođenje potrebnih radova nakon izvanrednog događaja ili kada su mreža, infrastruktura ili njihov dio zbog nepropisnog održavanja ili drugog razloga dovedeni u stanje u kojem više nisu uporabljivi.

Člankom 7. Pravilnika dodatno je propisana obveza operatora da radi pružanja javne komunikacijske usluge i osiguravanja ugovorene kakvoće usluga, sigurne uporabe EKM-a i EKI-ja te zaštite ljudi, zdravlja i okoliša redovito izvršavaju propisane aktivnosti održavanja, uključujući aktivnosti u nadzemnoj samonosivoj mreži, te da te aktivnosti dokumentiraju. Člankom 8. stavkom 1. Pravilnika propisano je da su operatori obvezni planirati, projektirati, postavljati, graditi, održavati i koristiti

EKM i EKI i drugu povezanu opremu u skladu s člancima 6. i 7. Pravilnika, posebnim propisima, prostornim planovima, važećim normama i tehničkim specifikacijama.

Iz navedenih odredbi proizlazi da održavanje nije jednokratna aktivnost niti završava u otvaranju internog naloga, evidentiranju prijave, obavljanju terenskog izvida ili prosljeđivanju predmeta izvođaču.

Navedene radnje predstavljaju sredstva kojima operator treba ostvariti zakonom propisani cilj, odnosno osigurati da njegova mreža, infrastruktura i druga povezana oprema budu sigurne, funkcionalne i tehnički ispravne.

Stoga je za ocjenu ispunjavanja obveze iz članka 59. stavka 11. ZEK-a odlučno ne samo je li HT poduzeo određenu početnu radnju nakon zaprimanja prijave, nego i je li, s obzirom na prirodu i težinu utvrđenog nedostatka, poduzeo potrebne mjere pravodobno, kontinuirano i u dovoljnom opsegu kako bi nepravilnost bila stvarno otklonjena.

ZEK i Pravilnik ne propisuju za svaku pojedinu vrstu nepravilnosti jedinstveni rok u kojem svaki kvar ili oštećenje mora biti trajno otklonjeno. Međutim, iz obveze održavanja iz članka 59. stavka 11. ZEK-a, kao i iz svrhe redovitog i izvanrednog održavanja propisanog člancima 6., 7. i 8. Pravilnika, proizlazi obveza operatora da po utvrđenoj nepravilnosti postupi bez nepotrebnog odgađanja, pri čemu rok i način postupanja moraju odgovarati prirodi, opsegu i posljedicama konkretnog nedostatka.

Posebno je potrebno razlikovati nedostatke koji predstavljaju neposrednu opasnost za život, zdravlje ljudi, sigurnost prometa ili imovinu od nedostataka koji nemaju takav neposredni sigurnosni karakter. U prvom slučaju od operatora se zahtijeva žurno poduzimanje mjera kojima će se opasno stanje ukloniti ili barem privremeno osigurati, dok se u ostalim slučajevima rok za trajnu sanaciju mora odrediti prema prirodi i težini nedostatka, njegovu utjecaju na funkcionalnost i sigurnost mreže te mogućim posljedicama.

U predmetnom postupku utvrđeno je više slučajeva u kojima su nedostaci bili takve naravi da su zahtijevali osobito žurno postupanje, uključujući srušene i nestabilne stupove, kabele pale na tlo, nepropisno ovješene vodove i stanja koja su predstavljala opasnost za promet, ljude ili imovinu. U takvim okolnostima sama činjenica da je HT otvorio nalog, proveo terenski izvid ili predmet proslijedio izvođaču ne može se smatrati dostatnim ispunjenjem obveze održavanja ako je opasno stanje i dalje trajalo kroz dulje razdoblje.

Jednako tako, činjenica da je provedena privremena sanacija ne znači sama po sebi da je obveza održavanja u cijelosti ispunjena. Privremena mjera može predstavljati odgovarajuće postupanje kada trajno rješenje objektivno nije moguće odmah provesti, ali tada mora biti usmjerena na stvarno uklanjanje ili smanjenje opasnosti te, gdje je to moguće, očuvanje kontinuiteta i kakvoće usluge. Istodobno operator mora nastaviti poduzimati potrebne radnje radi provedbe trajnog rješenja. U konkretnim predmetima postoje slučajevi u kojima je takav pristup bio opravdan, ali i slučajevi u kojima je privremeno rješenje ostalo na snazi kroz dulje razdoblje, bez pravodobnog osiguravanja trajnog rješenja. Upravo trajanje takvog stanja, zajedno s prirodom prijavljenih nedostataka, predstavlja relevantnu okolnost za ocjenu povrede obveze održavanja.

Na temelju članka 162. ZEK-a, u obavljanju inspekcijskog nadzora inspektor je ovlašten narediti usklađivanje pružanja EKM i usluga s odredbama ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a, nadzirati i pregledati EKI te narediti uklanjanje drugih utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta u primjeni ZEK-a i propisa donesenih na temelju istoga.

Inspektor je u postupku inspekcijskog nadzora poduzeo sve mjere kako bi se utvrdilo pravo stanje stvari radi donošenja pravilnog i zakonitog rješenja.

HT je u više predmeta kao razlog dugotrajnog postupanja naveo okolnosti koje se odnose na treće osobe, uključujući vlasnike nekretnina, druge infrastrukturne operatore, jedinice lokalne samouprave i vanjske izvođače radova. Inspektor prihvaća da takve okolnosti u pojedinim slučajevima mogu objektivno utjecati na način i dinamiku provedbe trajnog tehničkog rješenja. Međutim, sama činjenica da provedba određenog rješenja ovisi o postupanju treće osobe ili raspoloživosti vanjskog izvođača ne oslobađa operatora obveze održavanja vlastite elektroničke komunikacijske mreže te elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme. Operator je, neovisno o navedenim okolnostima, dužan pravodobno procijeniti stupanj rizika, poduzeti mjere koje su u njegovoj nadležnosti, poduzeti odgovarajuće privremene mjere radi uklanjanja ili smanjenja opasnosti te aktivno poduzimati sve radnje potrebne za osiguravanje trajnog tehničkog rješenja.

U slučajevima u kojima trajna sanacija objektivno nije moguća u kratkom roku zbog postupanja treće osobe, od operatora se ne zahtijeva da ostvari rezultat koji pravno i/ili faktično ne može samostalno ostvariti, nego da dokaže da je pravodobno i kontinuirano poduzeo sve radnje koje su u njegovoj nadležnosti te da je, gdje je to tehnički moguće, osigurao privremeno rješenje kojim se uklanja opasnost za ljude i imovinu i u najvećoj mogućoj mjeri osigurava kontinuitet pružanja usluga. Stoga okolnost da je za određeni zahvat potrebno ishoditi suglasnost treće osobe ili angažirati vanjskog izvođača sama po sebi ne predstavlja opravdanje za višemjesečno ili višegodišnje nepostupanje, osobito kada se radi o stanju koje predstavlja neposrednu opasnost za ljude, promet ili imovinu.

Uvidom u dokumentaciju koju je HT dostavio tijekom postupka, činjenice utvrđene tijekom obavljenih očevida, naknadno dostavljena očitovanja te naknadno zaprimljene prijave, inspektor je utvrdio da postojeći način postupanja HT-a nije u svim utvrđenim slučajevima osigurao pravodobno i potpuno otklanjanje nepravilnosti na EKI-ju i EKM-u. Pri tome se utvrđena povreda ne temelji na samom broju zaprimljenih prijava niti na činjenici da je određena prijava postojala, nego na sadržaju i trajanju konkretno utvrđenih nepravilnosti, poduzetim radnjama, vremenu potrebnom za njihovo otklanjanje, činjenici da su pojedine nepravilnosti ostale neotklonjene, kao i rezultatima provedenog neposrednog nadzora. Broj i kontinuitet prijava predstavljaju okolnost koja je relevantna za ocjenu ukupnog sustava održavanja jer pokazuju da je HT bio opetovano upozoravan na postojanje nedostataka na svojoj mreži i infrastrukturi. Međutim, odlučne su činjenice utvrđene u konkretnim predmetima, a ne samo postojanje prijava kao takvih.

U pojedinim slučajevima utvrđeno je da je HT postupao bez odgode i da je nepravilnost otklonjena istoga dana ili u relativno kratkom roku. Međutim, u većem broju drugih predmeta utvrđeno je trajanje sanacije od više mjeseci, a u pojedinim slučajevima i više od godine dana odnosno gotovo dvije godine. U određenim predmetima trajna sanacija do trenutka očitovanja nije bila provedena, dok u nekim slučajevima nije bio određen niti rok njezine provedbe. Takvo postupanje, promatrano u odnosu na prirodu prijavljenih nepravilnosti, njihovo trajanje i moguće posljedice, nije u cijelosti u skladu s obvezom održavanja iz članka 59. stavka 11. ZEK-a. Osobito je značajna činjenica da su pojedini nedostaci bili takve naravi da su mogli ugroziti sigurnost ljudi, prometa ili imovine. U takvim slučajevima obveza održavanja uključuje ne samo konačnu zamjenu ili popravak oštećenog dijela infrastrukture, nego i obvezu žurnog uklanjanja ili osiguranja opasnog stanja.

Iz provedenog postupka također proizlazi da postojeći sustav nije u svim slučajevima osigurao učinkovitu kontrolu izvršenosti sanacija. Na dvije od šest neposredno pregledanih lokacija utvrđeno je da stanje na terenu nije odgovaralo informacijama koje je HT dostavio inspektoru. Iako taj podatak nije dostatan za zaključak da HT sustavno dostavlja neistinite podatke, on predstavlja objektivno utvrđenu okolnost koja, zajedno s ostalim činjenicama, ukazuje na potrebu uspostave učinkovitijih postupaka kontrole i dokumentiranja izvršenih radova.

Činjenica da je HT tijekom trajanja inspekcijskog postupka na pojedinim lokacijama poduzeo dodatne aktivnosti također je relevantna za ocjenu učinkovitosti njegova sustava održavanja. Međutim, naknadno otklanjanje nepravilnosti tijekom inspekcijskog postupka ne poništava činjenicu da je prije toga postojao utvrđeni nedostatak koji nije bio pravodobno otklonjen. Istodobno se ta okolnost uzima u obzir pri određivanju opsega i sadržaja mjera koje je potrebno naložiti za buduće postupanje.

Iz usporedbe podataka dostavljenih od strane HT-a s rezultatima neposrednih očevida proizlazi da je tijekom trajanja inspekcijskog postupka došlo do poduzimanja dodatnih aktivnosti na pojedinim predmetnim lokacijama. Navedena okolnost sama po sebi ne znači da su sve prethodno poduzete radnje bile nepravodobne, ali je relevantna za ocjenu učinkovitosti sustava održavanja jer pokazuje da su pojedini nedostaci na koje je ukazano u prijavama ostali neriješeni do trenutka uključivanja inspekcijskog nadzora. Istodobno, činjenica da je određeni nedostatak otklonjen tijekom trajanja inspekcijskog postupka ne otklanja prethodno utvrđenu povredu obveze pravodobnog održavanja, ali se može uzeti u obzir pri ocjeni opsega potrebnih mjera za buduće postupanje.

Na temelju članka 162. stavka 1. ZEK-a inspektor je ovlašten narediti usklađivanje pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s odredbama ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a, nadzirati i pregledati EKI te narediti uklanjanje drugih utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta u primjeni ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a. Kako je utvrđeno da HT ne sanira, popravlja i zamjenjuje oštećene dijelove infrastrukture i mreže nužno je naložiti konkretne mjere HT, i to:

1. Izvršavanje pregleda cjelokupne nadzemne elektroničke komunikacijske infrastrukture, ili dijela elektroničku komunikacijsku infrastrukturu i drugu povezanu opremu na svakoj predmetnoj lokaciji,
2. Zamjena ili sanacija sve oštećene, napuknute ili korozijom zahvaćene nosače, konzole, obujmice, zatezače i drugi pričvršni pribor,
3. Zamjena ili popravak oštećene, napuknutih ili dotrajalih nadzemnih elektroničkih komunikacijskih kabela te saniranje oštećenih plašteva kabela,
4. Zamjena oštećene ili neispravnih spojnica, razvodnih kutija, završetaka kabela i druge pripadajuće opreme koja nije u tehnički ispravnom stanju,
5. Ponovno učvršćivanje svih kabele koji nisu propisno pričvršćeni na stupove ili nosače te osiguravanje njihove mehaničke stabilnosti,
6. Podešavanje visine i napetosti zračnih kabela tako da ispunjavaju propisane tehničke uvjete i sigurnosne zahtjeve,
7. Uklanjanje neaktivne, napuštene, prekinute ili viseće dijelove kabela i druge opreme koja više nije u funkciji ili predstavljaju opasnost,
8. Zamjena ili sanacija dotrajalih i oštećenih stupova,
9. Uređenje i učvršćenje rezerve kabela i spojnih mjesta tako da kabel ne vise slobodno te da ne predstavljaju opasnost za ljude, promet ili imovinu,

10. Otklanjanje svih mehaničkih oštećenja infrastrukture i mreže koja mogu uzrokovati prekid elektroničkih komunikacijskih usluga ili ugroziti sigurnost ljudi i imovine,
11. Nakon izvršenih radova provoditi kontrolni pregled cjelokupne nadzemne infrastrukture i mreže, kao i infrastrukture i mreže na pojedinoj lokaciji te osigurati njezino redovito održavanje.

Prilikom određivanja mjera inspektor je vodio računa o načelu razmjernosti, prirodi i težini utvrđenih nepravilnosti, trajanju pojedinih nepravilnosti, mogućim posljedicama za sigurnost ljudi i imovine te mogućem utjecaju na kontinuitet i kakvoću pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga. Naložene mjere nisu usmjerene na određivanje konkretnog tehničkog rješenja koje HT mora primijeniti u svakom pojedinom slučaju, nego na ostvarenje rezultata koji proizlazi iz zakonske obveze održavanja i dovođenja mreže, infrastrukture i druge povezane opreme u tehnički ispravno, sigurno i funkcionalno stanje.

Inspektor ne nalaže HT-u primjenu određene tehnologije, materijala ili izvođača, već određuje obvezu otklanjanja utvrđenih nepravilnosti i uspostave učinkovitog sustava održavanja kojim će se osigurati pravodobno postupanje po prijavljenim nepravilnostima. Mjere su nužne jer iz utvrđenog činjeničnog stanja proizlazi da postojeći način postupanja nije u dovoljnoj mjeri osigurao pravodobno otklanjanje utvrđenih nepravilnosti. Istodobno su mjere razmjerne jer HT-u ostavljaju slobodu izbora tehničkog i organizacijskog načina na koji će ispuniti naložene obveze, uz uvjet da mreža i infrastruktura budu dovedene u tehnički ispravno i sigurno stanje. Posebno se vodilo računa o okolnosti da određeni zahvati mogu zahtijevati postupanje trećih osoba, pribavljanje suglasnosti ili angažiranje izvođača. Stoga se HT-u ne nalaže ostvarenje rezultata koji objektivno nije moguće postići bez postupanja treće osobe, već se nalaže poduzimanje svih radnji koje su u njegovoj nadležnosti, uključujući pravodobno privremeno osiguravanje ugroženog stanja i kontinuirano poduzimanje aktivnosti radi trajnog rješenja. Naloženim mjerama određuje se cilj koji HT mora ostvariti, odnosno osigurati da njegova elektronička komunikacijska mreža, elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema budu održavane, popravljene i, prema potrebi, zamijenjene tako da budu tehnički ispravne, sigurne i funkcionalne te da se utvrđene nepravilnosti otklanjaju u najkraćem mogućem roku, uz posebno hitno postupanje kada postoji opasnost za ljude, promet ili imovinu.

Izricanje mjera u konkretnom slučaju stoga nije posljedica samog postojanja prijava protiv HT-a, nego utvrđenih činjenica i dokaza iz provedenog inspekcijskog postupka koji potvrđuju da postojeći način postupanja HT-a nije osigurao izvršavanje obveze održavanja iz članka 59. stavka 11. ZEK-a u svim utvrđenim slučajevima. Broj i kontinuitet prijava predstavljaju važnu okolnost u ocjeni činjeničnog stanja jer pokazuju da je HT bio opetovano upozoravan na postojanje nepravilnosti, dok činjenica da pojedini nedostaci unatoč tome nisu bili otklonjeni u primjerenom roku ukazuje na nedostatnost postojećeg sustava postupanja. Upravo zbog navedenog, inspektor je dužan iskoristiti zakonom propisanu ovlast iz članka 162. ZEK-a i narediti mjere kojima će se osigurati usklađivanje postupanja HT-a sa ZEK-om i Pravilnikom. U konkretnom slučaju takve su mjere ne samo dopuštene, nego i nužne za ostvarenje svrhe inspekcijskog nadzora. Suprotno postupanje, odnosno samo utvrđivanje nepravilnosti bez određivanja mjera za njihovo otklanjanje, bilo bi protivno svrsi inspekcijskog nadzora, osobito imajući u vidu da je tijekom postupka utvrđeno kako prethodno postupanje HT-a nije bilo dostatno za pravodobno otklanjanje svih prijavljenih i utvrđenih nedostataka.

Osim konkretnih mjera na predmetnim lokacijama, utvrđeno činjenično stanje opravdava i nalaganje mjera usmjerenih na unapređenje internog sustava HT-a za postupanje po prijavama nepravilnosti.

Naime, iz provedenog postupka proizlazi da je u pojedinim slučajevima nakon zaprimanja prijave HT postupao odmah, dok je u drugim slučajevima od zaprimanja prijave do konkretnog postupanja proteklo više mjeseci. Također, u pojedinim predmetima trajna sanacija nije provedena niti je bio određen konkretan rok njezine provedbe, dok su u drugim predmetima provedene privremene mjere bez pravodobnog osiguranja trajnog rješenja.

Navedene okolnosti ukazuju na potrebu jasnog određivanja unutarnjih kriterija prema kojima će se prijave razvrstavati prema stupnju hitnosti te na potrebu određivanja rokova i odgovornosti za postupanje po pojedinim kategorijama prijava. Stoga se HT-u nalaže da uspostavi i/ili uskladi interne postupke za zaprimanje, evidentiranje, razvrstavanje prema stupnju hitnosti, praćenje i rješavanje prijava nepravilnosti na EKM-u, EKI-ju i drugoj povezanoj opremi. Tim postupcima osobito je potrebno urediti način zaprimanja i evidentiranja prijava, kriterije za određivanje stupnja hitnosti, rok za početak postupanja, rok za privremeno osiguravanje mjesta u slučaju neposredne opasnosti, rokove za trajno otklanjanje nepravilnosti ovisno o njihovoj vrsti i stupnju hitnosti, odgovorne organizacijske jedinice i osobe, način evidentiranja poduzetih radnji i izvršenih sanacija, način provjere je li sanacija u cijelosti provedena te način postupanja kada izvođenje radova ovisi o trećim osobama, vlasnicima nekretnina, drugim infrastrukturnim operatorima ili pribavljanju suglasnosti.

Takva mjera proizlazi iz utvrđenog činjeničnog stanja i nije usmjerena na zadiranje u organizacijsku autonomiju HT-a izvan onoga što je nužno za ostvarenje zakonske obveze. HT-u se ne nalaže određena organizacijska struktura, nego uspostava funkcionalnog postupka kojim će se osigurati pravodobno i dokumentirano postupanje po prijavljenim nepravilnostima. Posebno je potrebno osigurati da se nakon provedene sanacije izvrši provjera stvarnog stanja na terenu i da se predmet ne smatra riješenim samo na temelju administrativnog zatvaranja naloga ili evidentiranja radova. Rezultati provedenih očevida pokazuju važnost takve kontrole jer je na dvije od šest pregledanih lokacija utvrđeno da izvedeno stanje nije odgovaralo informacijama prethodno dostavljenima inspektoru.

Na temelju svih provedenih dokaza, osobito dostavljenih očitovanja i dokumentacije HT-a, podataka sadržanih u tabličnom prikazu, rezultata neposrednih očevida te naknadno zaprimljenih očitovanja i prijava, inspektor je utvrdio da HT nije u svim utvrđenim slučajevima pravodobno poduzimao potrebne mjere održavanja, popravka i sanacije svoje elektroničke komunikacijske mreže te elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.

Utvrđeni nedostaci nisu se sastojali samo od pojedinačnih kvarova kratkotrajnog karaktera, nego su obuhvaćali različite oblike neodržavanja i nedostatnog održavanja nadzemne mreže i infrastrukture, pri čemu su pojedini nedostaci ostajali neotklonjeni mjesecima ili godinama. Takvo stanje nije u cijelosti sukladno obvezi iz članka 59. stavka 11. ZEK-a prema kojoj operator mora održavati svoju EKM, EKI i drugu povezanu opremu u svrhu osiguravanja sigurnosti i cjelovitosti ugovorenih elektroničkih komunikacijskih usluga, niti je u cijelosti sukladno članku 8. stavku 1. u vezi s člancima 6. i 7. Pravilnika.

Slijedom svega navedenog, inspektor smatra da su u konkretnom slučaju ispunjene zakonske pretpostavke za primjenu ovlasti iz članka 162. stavka 1. ZEK-a te da je donošenje ovog rješenja i izricanje u njemu sadržanih mjera nužno, primjereno i razmjerno utvrđenim nepravilnostima.

Naložene mjere predstavljaju nužan instrument za osiguranje stvarnog izvršavanja obveze HT-a iz članka 59. stavka 11. ZEK-a i članka 8. Pravilnika te za sprječavanje daljnjeg trajanja stanja u kojima oštećena, neispravna ili nedostatno održavana elektronička komunikacijska infrastruktura i mreža mogu ugroziti sigurnost ljudi i imovine ili negativno utjecati na cjelovitost i funkcionalnost elektroničkih komunikacijskih usluga.

S obzirom na navedeno, inspektor je na temelju članka 16. stavka 1. točka 21. i 25., članka 161. stavka 1. i 2., članka 162. stavka 1. ZEK-a, u vezi s člankom 59. stavka 10. ZEK-a te članka 96. i 142. ZUP-a, riješio kao u izreci ovog rješenja.

Kako bi HT postupio po naloženom u rješenju, odnosno ispravio utvrđene nepravilnosti, otklonio nedostatke i omogućio popravke oštećenja, nužno je HT usmjeriti na mogućnost izricanja novčane kazne izrekom u iznosu od dvije prosječne bruto plaće po zaposlenom u pravnim osobama u Republici Hrvatskoj. Za svaki budući slučaj u kojemu inspektor utvrdi da HT neopravdano nije poduzeo sve potrebne radnje kako bi se izvršila sanacija ili popravak neispravnih dijelova mreže i infrastrukture ne izvrši naložene obveze ovim rješenjem određuje se mogućnost izricanja novčane kazne izvršeniku propisanoj odredbom članka 142. ZUP-a, te će se u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveza izreći novčana kazna u dvostrukom iznosu.

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

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 pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Zdenko Ognjenčić, dipl.ing.el.

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb 10 000, UP – osobna dostava
2. U spis