REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/23-01/68
URBROJ: 376-05-2-26-59
Zagreb, 9. listopada 2026.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26) te članka 139. 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 […] iz Zagreba, inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE O IZVRŠENJU

1. Utvrđuje se da izvršenik - operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba nije postupio po rješenju ovog tijela, KLASA: UP/I-344-07/23-01/68, URBROJ: 376-05-2-25-40 od 9. lipnja 2025., koje je postalo izvršno 20. lipnja 2025.

2. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba da odmah postupi po izvršnom rješenju iz točke 1. ovog rješenja odnosno da odmah započne s provođenjem regulatorne obveze pristupa, na način da podaci koji se prikazuju u B2B izvještaju 40 daju točne informacije i uvjete potrebne za širokopojasni pristup mreži i da 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.

3. U slučaju da operator Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba ne postupi prema naloženom u točki 2. izreke ovog rješenja, inspektor elektroničkih komunikacija izreći će svakom članu uprave izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 10.000,00 € (desettisuća eura).

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-344-07/23-01/68, URBROJ: 376-05-2-25-40 od 9. lipnja 2025. (dalje: rješenje) utvrđeno je da operator Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560 (dalje: HT ili izvršenik) 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., Vrtni put 1, Zagreb, OIB 29524210204 (dalje: A1) za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže te mu je naloženo 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 za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže za nove krajnje korisnike realizira u skladu s odredbama važeće Standardne ponude.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 18. lipnja 2025. pa je sukladno članku 133. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP) postalo izvršno 20. lipnja 2025.

Operator A1 je 9. listopada 2025. izvijestio inspektora elektroničkih komunikacija HAKOM-a kako operator HT i nadalje ne postupa u skladu s rješenjem te je kao dokaz dostavio 19 primjera zahtjeva za realizaciju usluge za 16 krajnjih korisnika u razdoblju nakon donošenja rješenja (srpanj - listopad 2025.), za koje navodi da su neopravdano odbijeni.

Stoga su, u sklopu provedbe inspekcijskog nadzora od 21. studenog 2025. do 25. rujna 2026. radi kontrole izvršenja rješenja, obavljeni fizički pregledi svih lokacija krajnjih korisnika (očevidi) u svim regijama operatora HT, informacije su prikupljene i posrednim i neposrednim putem odnosno izuzimanjem izjava samih krajnjih korisnika i predstavnika suvlasnika zgrada te je, konačno, na temelju očitovanja oba operatora i dostavljenih dokaza, inspektor elektroničkih komunikacija utvrdio da izvršenik ne postupa po izvršnom rješenju. Naime, HT i nadalje ne ažurira podatke o dostupnosti pa podaci u sustavu ne odgovaraju stanju na terenu, HT i nadalje neopravdano odbija zahtjeve operatora A1, uzimajući ovdje u obzir da je od 19 ispitanih zahtjeva samo jedan zahtjev opravdano odbijen, dok je za jedan zahtjev status upitan, a sve u bitnome kako slijedi.

- Zahtjevi za realizaciju usluge – novi korisnik […]- GUID: […] i […]; neopravdano su odbijeni, kao razlog HT navodi da je za pristup potrebno preći preko minimalno šest drugih privatnih parcela, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan (upitno je kako je predmetna adresa uopće dostupna kada mreža nije potpuno izgrađena).

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti, tj. da nema trase do korisnika, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan. Upitno je kako je predmetna adresa uopće dostupna kada je HT naknadno, i to navodno utvrdio postojanje određenih tehničkih nepravilnosti na optičkoj infrastrukturi.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; najprije je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti, tj. da su potrebni građevinski radovi, naknadno HT povlači optičku nit nadzemno sa stupa na kuću, iako korisnik inzistira na podzemnom privodu te u vrijeme očevida još koristi uslugu preko podzemne bakrene parice. Iskazani status je upitan.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da ne postoji slobodan port u distribucijskom čvoru, naknadno da je postojao određeni nedostatak uslijed kojeg je stvarna raspoloživost adrese neispravno prikazana, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan, odnosno zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti odnosno da nije kuća nego poslovna zgrada s više od 10 poslovnih prostora te da je došlo do pogreške kod inicijalnog mapiranja podataka o bijelim adresama u PRŠI-u, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan, odnosno zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da je za pristup potrebno kopati 150 m po bijelom putu, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan. Upitno je kako je predmetna adresa uopće dostupna kada mreža nije potpuno izgrađena.

- Zahtjevi za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […] i […]; neopravdano su odbijeni, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti odnosno da zgrada nema privoda, a naknadno, nakon utvrđivanja načina spajanja radi posebnih tehničkih zahtjeva (individualni zračni privod nasuprot klasične vertikale), navodi da postoje određeni nedostaci na pristupnom dijelu mreže, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti, tj. da nema mogućnosti povezivanja objekta s okolnom FTTH infrastrukturom, naposlijetku da je predmetna adresa greškom evidentirana u bazama kao dostupna, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; opravdano je odbijen, jer je krajnji korisnik odbio izgradnju svjetlovodne kućne instalacije (stambena zgrada - kanalice popunjene kabelima). Međutim, A1 je još 24. prosinca 2024. kreirao zahtjev za realizaciju usluge koji je HT prihvatio 27. prosinca da bi ga 8. siječnja 2025. poništio, jer se operator (A1) nije javio. Stoga je A1 ponovno 14. siječnja 2025. kreirao zahtjev za realizaciju usluge koji je HT odmah odbio, jer na adresi ne postoji mogućnost tehničke realizacije. Iz navedenog jasno proizlazi da je status pogrešan, odnosno da HT ne ažurira podatke o dostupnosti u svojim izvještajima.

- Zahtjevi za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […] i […]; neopravdano su odbijeni, kao razlog HT navodi da ne postoji slobodan port u distribucijskom čvoru, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan, odnosno da HT ne planira i gradi mrežu sukladno potrebama. Međutim, HT je naknadno, u ožujku 2026. spojio korisnika na svoju optičku mrežu!

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema optičkog priključka kod korisnika, naknadno navodi da je pogrešno odbijen zbog pojedinačnog operativnog propusta tijekom postupanja na terenu, iz čega jasno proizlazi da je predmetni zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […] neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti odnosno da su potrebni građevinski radovi, naknadno kako je tehničar utvrdio da je provodna cijev do kuće neprohodna pa je ustvari bilo potrebno pokrenuti postupak sanacije privoda, iz čega jasno proizlazi da je predmetni zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da zgrada nema status izgrađene odnosno dodatno pojašnjava da je podizvođač predmetnu adresu isporučio kao dovršenu i spremnu, da bi naknadnom provjerom HT utvrdio kako izvedeni radovi ne odgovaraju stvarnom stanju, iz čega jasno proizlazi da je iskazani status pogrešan, tj. da je predmetni zahtjev neopravdano odbijen (nije obavljena provjera infrastrukture prije uvođenja u bazu).

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti odnosno da na izvodu nema niti predviđene za

4. kat, naknadno da se prvi zahtjev odnosio na 5. kat objekta, a potom dva zahtjeva za 4. kat objekta pa je automatizirani sustav HT-a odbio zahtjev, što je nesuvislo (najprije nema niti onda se nit pojavi), iz čega jasno proizlazi da je predmetni zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da zgrada nema status izgrađene, naknadno navodi da je pogrešno odbijen zbog pojedinačnog operativnog propusta tijekom postupanja na terenu, iz čega jasno proizlazi da je predmetni zahtjev neopravdano odbijen.

- Zahtjev za realizaciju usluge – novi korisnik […], GUID: […]; neopravdano je odbijen, kao razlog HT navodi da nema tehničke mogućnosti, tj. da na izvodu ne postoje niti za prizemlje, naknadno navodi da je drugi zahtjev s ispravnim mjestom realizacije na 2. katu realiziran, iz čega jasno proizlazi da je predmetni, prvi zahtjev, neopravdano odbijen.

Utvrđeno stanje je u suprotnosti s *FTTH – Fiber-to-the-Home*, tj. konceptom svjetlovodne niti do stana, a podaci o dostupnosti usluge ne odgovaraju stvarnom stanju na adresama krajnjih korisnika.

HT u očitovanjima ističe da se radi o statistički zanemarivom broju pogrešaka s obzirom na veličinu svjetlovodne mreže, iako priznaje da postoje određeni nedostaci koji se sustavno uklanjaju, a sustav se kontinuirano poboljšava. Međutim, navedeno očitovanje nije odlučno za ocjenu izvršenja rješenja. Naime, rješenjem HT-u nije naloženo ostvarivanje određenog statističkog stupnja točnosti, već osiguravanje točnih informacija o dostupnosti usluge i postupanje po zahtjevima operatora korisnika A1 u skladu s važećom Standardnom ponudom. Stoga se izvršenje te obveze ocjenjuje prema konkretnim slučajevima, u kojima podaci o dostupnosti usluge ne odgovaraju stvarnom stanju i u kojima se zahtjevi A1 odbijaju bez postojanja opravdanog razloga predviđenog Standardnom ponudom.

Dodatno, utvrđene razlike u KPI-ovima (KPI – *Key Perfomance Indicators* - glavni pokazatelj učinkovitosti) za spajanje novog veleprodajnog korisnika predstavljaju relevantan pokazatelj za ocjenu jednakosti postupanja odnosno postojanje diskriminacije. Tako KPI-ovi za spajanje novog veleprodajnog korisnika (A1) po svjetlovodnoj pristupnoj mreži ukazuju na diskriminaciju, jer je KPI za spajanje novog veleprodajnog korisnika za IV tromjesečje 2025. na nivou 74,45 %, a za maloprodaju operatora HT visokih 82,52 %, odnosno KPI za III tromjesečje 2025. je na nivou 72,13 %, dok je za maloprodaju operatora HT opet viši i iznosi 77,68 %.

Uzimajući u obzir da izvršenik ne postupa po izvršnom rješenju, odnosno da 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, 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 krši obvezu transparentnosti, inspektor elektroničkih komunikacija je radi izvršenja rješenja, na temelju članka 162. ZEK-a, odnosno članka 139. ZUP-a, odlučio kao u točki 2. izreke ovog rješenja.

Za slučaj nepostupanja po ovom rješenju i potrebe za prisilnim izvršenjem inspektor elektroničkih komunikacija je sukladno odrebama članka 142. ZUP-a odlučio kao u točki 3. ovog rješenja.

Iznos novčane kazne određen je uzimajući u obzir narav i važnost obveze odnosno da se radi o osobito teškim povredama ZEK-a, zatim trajanje nepostupanja po rješenju kojim je izvršeniku naloženo da odmah započne s postupanjem, dok je kontrola izvršenja rješenja obavljena po pojedinim zahtjevima za realizaciju usluge podnesenih nekoliko mjeseci nakon izvršnosti rješenja, kao i da je HT u postupku kontrole izvršenja rješenja tražio odgodu roka za dostavljanje traženih podataka u dva navrata, također i nekoliko puta prije donošenja rješenja, što ukazuje na to da HT i nadalje ne raspolaže s ispravnim podacima i nije u mogućnosti osigurati provedbu obveza naloženih rješenjem. HT nije postupio po zahtjevu inspektora elektroničkih komunikacija i dostavio podatke o odgovornim osobama u predmetnom inspekcijskom nadzoru pa će novčana kazna, u slučaju daljnjeg neizvršenja rješenja, biti izvršena prema svim članovima uprave.

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