



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/22-01/26

URBROJ: 376-05-3-26-24

Zagreb, 23. srpnja 2026.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26) te članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), postupajući po službenoj dužnosti u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, OIB: 81793146560, radi provjere postupanja po Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, OIB: 81793146560, radi provjere postupanja po Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa i kršenja regulatorne obveze u svojstvu operatora sa značajnom tržišnom snagom, odnosno, postupanja u skladu s odlukama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donesene na temelju članka 56. stavka 2. ili 4. u vezi s regulatornim obvezama iz članka 58. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17).

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je 24. svibnja 2022. postupak inspekcijskog nadzora nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, OIB: 81793146560 (dalje: HT), radi provjere postupanja po Standardnoj ponudi HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa (dalje: Standardna ponuda). Postupak inspekcijskog nadzora pokrenut je po službenoj dužnosti, a provodio ga je inspektor sukladno ovlastima propisanim člancima 161. stavka 1. i 2. i članka 162. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26, dalje: ZEK). Postupak je pokrenut na temelju podataka i informacija koji su dostavljeni od operatora A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10 000 Zagreb (dalje: A1). Dostavljeni podatci se odnose na 1200 korisničkih zahtjeva za koje je HT poslao odgovor A1 da je za realizaciju zahtjeva za uslugom potrebna nadogradnja mreže do 300 m.

Inspektor je 24. svibnja 2022. zahtijevao od HT-a provjeru i dostavu očitovanje za svih 1200 zahtjeva, je li za nekoga od korisnika bila ili nije bila potrebna nadogradnja mreže od 300 m. Također, od HT-a je zatraženo da se dostavi informacije je li neki od korisnika postao maloprodajni korisnik HT-a tijekom 2021.

HT je 29. lipnja 2022. dostavio tražena očitovanja svrstano u dvije tablice jednu za veleprodaju, a drugu za maloprodaju. Analizom dostavljenih tablica utvrđeno je da se od ukupnog broja (1200) korisničkih zahtjeva iz 2021. za koje je HT poslao odgovor A1 da je potrebna nadogradnja mreže do 300 m, zapravo radi o 1188 korisnika (budući da su neki korisnici poslali više zahtjeva). Od 1188 korisnika tijekom 2021. Ukupno 129 korisnika su postali krajnji korisnici HT-a, što predstavlja oko 10,8 % analiziranih korisnika.

Imajući u vidu utvrđeno, Inspektor je 18. travnja 2023. zatražio od HT-a dopunu očitovanja za 129 korisnika koji su postali krajnji korisnici HT-a, odnosno da se dostave dokazi odnosno objašnjenja iz kojih je moguće utvrditi je li za iste bila potrebna nadogradnja do 300 m.

HT je 5. svibnja 2023. dostavio tražena očitovanja u kojima navodi kako je analizirao sve navedene slučajeve te je u privitku (Excel tablica) dostavljeno očitovanje za svakog pojedinog korisnika. HT u očitovanju navodi kako je analizom predmetnih 129 zahtjeva moguće zaključiti da je za:

- 32 korisnika spajanje realizirano putem složenog uključenja, a što odgovara procesu uključenja kada je potrebna nadogradnja do 100 m;
- 31 korisnika spajanje realizirano putem alternativnih tehnologija (satelit, mobilna ili optika);
- 28 korisnika spajanje realizirano nakon realizacije mini projekta, a što odgovara procesu uključenja kada je potrebna izgradnja do 300 m te su za te slučajeve dostavljen broj kartice svakog pojedinog mini projekta;
- 15 korisnika spajanje realizirano uslijed promjena na terenu;
- 10 korisnika spajanje realizirano putem postojeće parice (većina je već bila u statusu HT maloprodajnog korisnika), a za veleprodajne zahtjeve je poslan odgovor nadogradnja do 300 m s obzirom na to da su podneseni zahtjevi za novo uključenje, a ne za promjenu operatora;
- 10 korisnika utvrđeno da se radi o ljudskoj pogrešci;
- 3 korisnika utvrđeno da se u međuvremenu oslobodila parica putem koje je bilo moguće spojiti korisnika bez nadogradnje do 300 m.

Nadalje, HT u očitovanju navodi da uzimajući u obzir rezultate gore navedene analize 129 predmetnih zahtjeva te ukupan broj realiziranih BSA zahtjeva za A1 u 2021. (koji ukupno iznosi 17331), može se zaključiti da je u 0,24 % slučajeva od strane HT-a dana kriva informacija kako je potrebna nadogradnja do 300 m, a da to nije odgovarano stvarnom stanju na terenu. Naime, HT smatra kako je iz analize jedino za 42 slučaja moguće govoriti o krivo danoj informaciji dok je za ostalih 87 slučajeva dana informacija o potrebi nadogradnje do 300 m u trenutku davanja bila točna. Radi usporedbe HT navodi kako je u slučaju maloprodajnih zahtjeva u 2021. imao 1449 zahtjeva za koje je pogreškom poslana informacija kako je potreba nadogradnja do 300 m, a što s obzirom na ukupan broj realiziranih zahtjeva na bakru od 40527 odgovora udjelu od 3,58 %, što ukazuje kako i u slučaju HT maloprodajnih zahtjeva dolazi do situacije da informacija o potrebi nadogradnje do 300 m nije točna, a što pokazuje kako se radi o neizbježnim odstupanjima u praksi koja se događaju i u odnosu na maloprodaju i veleprodaju.

HT navodi kako proces provjere tehničke mogućnosti koji može rezultirati na četiri različita načina da

- postoji tehnička mogućnost,
- da postoji tehničke mogućnost uz nadogradnju pristupne mreže do 100 m,
- postoji tehničke mogućnost uz nadogradnju pristupne mreže uz infrastrukturne radove do 300 m te,
- ne postoji tehnička mogućnost.

Kao moguće propuste prilikom provjere tehničke mogućnosti HT navodi da nastaju iz sljedećih razloga:

- različiti tipovi i kombinacije načina izvedbe, odnosno topologija pristupne mreže (primar, sekundar, elastične veze, zračna, podzemna, bakar, optika – otvoreni/zatvoreni model i dr.),
- ažuriranost i točnost dokumentacije izvedenog stanja na terenu,
- privremena ili trajna nedostupnost dijelova pristupne mreže:
 - Neriješeni imovinsko pravni odnosi na dijelovima izgrađene pristupne mreže,
 - Nemogućnost pristupa dijelovima mreže koja prolazi privatnim posjedima u susjedstvu:
 - susjed ne dozvoljava pristup na svoj posjed
 - susjed je privremeno nedostupan (inozemni vlasnik, vikendaš i dr.)
 - zatvorena i uređena potkrovlja i dr.
- nedostupnost krajnjeg korisnika drugih operatora (kontakti, adresa, termini i dr.)
- Svakodnevni radovi na mreži:
 - razna prespajanja
 - prekidi i oštećenja uzrokovani trećim stranama
 - skraćanja petlji
 - aglomeracije itd.
- ljudska pogreška – iskustvo i znanja tehničara i vanjskih partnera kod ispitivanja tehničke mogućnosti u pristupnoj mreže.

Zaključno, HT navodi da kontinuirano radi na unaprjeđenju kvalitete i točnosti dokumentacije izvedenog stanja pristupne mreže te da u tehničkim servisima periodički sustavno radi na podizanju kompetencija i edukaciji tehničara i vanjskih partnera kako bi u budućnosti minimizirali moguće pogreške prilikom odrade zadataka na terenu. Također, HT navodi da treba imati u vidu da je tijekom 2021. količina odrađenih zadataka u tehničkim servisima (MFG+VI) iznosila ukupno 803.282 zadatka te je nerealno očekivati da se u tolikoj količini odrađenih zadataka neće desiti ljudska pogreška.

Stavkom 35. poglavlja 4.1 Standardne ponude, propisano je sljedeće:

„Ukoliko je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parice više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti) ili se radi o zračnoj udaljenosti manjoj od 100 m, za koju je potrebno poduzeti određene građevinske radove te ishođenje potrebnih dozvola/suglasnosti, HT je obvezan na zahtjev za uključenje naked BSA usluge za novog korisnika na novoj parici, u roku od 5 radnih dana od primitka zahtjeva, a nakon provjere stanja na terenu, dostaviti odgovor Operatoru korisniku o mogućnosti realizacije zahtjeva uz napomenu "potrebna izgradnja do 300 m". Navedeni odgovor mora sadržavati i informaciju o razlogu za izgradnju do 300 m.

Operator korisnik ima rok od daljnjih 5 radnih dana od datuma primitka odgovora HT-a za potvrdu ostaje li kod zahtjeva za uključenje naked BSA usluge za novog korisnika na novoj parici, koja se dostavlja HT-u standardnim kanalima dostave definiranim u ovom poglavlju Standardne ponude, te odlučuje tko će izraditi tehničko rješenje. Ako Operator korisnik ne pošalje HT-u potvrdu u navedenom roku od 5 radnih dana smatrat će se da je odustao od zahtjeva.

Ukoliko je Operator korisnik u zahtjevu zatražio izradu tehničkog rješenja od strane HT-a, HT je obavezan pismeno odgovoriti u roku od daljnjih 15 dana od datuma potvrde zahtjeva, pri čemu odgovor mora sadržavati i tehničko rješenje.“

S obzirom na to da iz analize koja je napravljena nije bilo moguće u potpunosti utvrditi činjenično stanje, inspektor je 12. lipnja 2026. zatražio od A1 da dostavi nove činjenice, ako istima raspolaže, a radi okončanja predmetnog postupka.

A1 je 15. lipnja 2026. dostavio obavijest kako je radi proteka vremena, fokus A1 kod ugovaranja veleprodajnih usluga prebačen s bakrene na svjetlovodnu infrastrukturu, te smatraju da je provođenje predmetnog postupka nakon proteka toliko vremena izgubilo bilo kakav smisao.

Postupak inspekcijskog nadzora pokrenut je u svibnju 2022., i to za razdoblje 2021. kada je A1 podnosio zahtjeve za uslugu HT-u. Protekom razdoblja od početka vođenja postupka inspekcijskog nadzora proteklo je 4 godine, u kojem razdoblju navedeno stanje više ne postoji, okolnosti slučaja više nisu relevantne i ne mogu se dokazati. Isto tako, A1, kao podnositelj prijave, smatra da je daljnje provođenje predmetnog postupka nakon proteka toliko vremena izgubilo bilo kakav smisao. Zbog proteka vremena izgubljena je svrha postupka inspekcijskog nadzora, ispitivano stanje više ne postoji, a činjenično stanje više se ne može pouzdano utvrditi.

Slijedom navedenog, nastupile su okolnosti koje onemogućuju daljnje vođenje postupka, budući da bi njegovo nastavljanje bilo protivno načelima učinkovitosti, ekonomičnosti i pravne sigurnosti propisanim Zakon o općem upravnom postupku. Također, protek vremena doveo je do gubitka svrhe inspekcijskog nadzora, jer više nije moguće ostvariti njegovu preventivnu niti korektivnu funkciju.

Slijedom navedenog, inspektor je na temelju članka 16. stavka 1. točka 25., članka 161. stavka 1. i 2. ZEK-a i članka 46. stavka 5. ZUP-a, riješio kao u izreci ovog 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 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