



# TELEKOMUNIKACIJE

STRUCNO-NAUCNI CASOPIS REPUBLICKE AGENCIJE ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

12



REPUBLICKA AGENCIJA  
ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE

BROJ 12

GODINA VI

= Investment

## ATRAKTIVNOST SEKTORA TELEKOMUNIKACIJA U SRBIJI ZA NOVA ULAGANJA

- ISKUSTVA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE U PRIMENI REGULATORNOG OKVIRA EU IZ 2009.
- POBOLJŠAN BLIND DECISION FEEDBACK EKVALIZATOR QAM SIGNALA

[www.telekomunikacije.rs](http://www.telekomunikacije.rs)

Dražen Lučić\*  
Domagoj Jurjević  
Nikola Popović  
Ivana Bikić  
Domagoj Maričić

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
(HAKOM)

# ISKUSTVA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE (HAKOM) U PRIMJENI ZAKONA O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA, TEMELJENOG NA REGULATORNOM OKVIRU EUROPSKE UNIJE IZ 2009.

## SADRŽAJ

Primjena Zakona o elektroničkim komunikacijama, temeljenog na regulatornom okviru Europske unije iz 2009, u Republici Hrvatskoj je pokazala mnoge prednosti, prije svega u ubrzanoj liberalizaciji tržišta, što je za rezultat imalo značajno smanjenje cijena usluga te poboljšanje kakvoće pruženih usluga i bitno povećanoj razini zaštite korisnika. Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), kao nacionalno regulatorno tijelo u području elektroničkih komunikacija, je u postupku usklađenja hrvatskog zakonodavstva s regulatornim okvirom Europske unije institucionalno ojačano, osigurana mu je nezavisnost i samostalnost, pa sada vrlo učinkovito regulira tržište.

### Ključne reči

*Zakon o elektroničkim komunikacijama, regulacija tržišta, regulatorni okvir, zaštita korisnika, Europska unija*

## 1. UVOD

Europska unija (EU) je 2009. usvojila sveobuhvatne izmjene i dopune regulatornog okvira za elektroničke komunikacije iz 2002. uz obvezu državama članicama Europske unije za preuzimanje i primjenu navedenih izmjena i dopuna u nacionalnom zakonodavstvu do 25. 05. 2011. U postupku praćenja i ispunjavanja obveza iz pregovora u poglavlju 10. – Informacijsko društvo i mediji, Republika Hrvatska (RH) obvezala se preuzeti u nacionalno zakonodavstvo navedeni revidirani regulatorni okvir EU do polovice 2011. i to donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (ZID ZEK), što predstavlja zakonodavnu mjeru iz Plana usklađivanja zakonodavstva RH s pravnom stečevinom EU. Donošenjem ovog Zakona stvorili su se uvjeti za jačanje jedinstvenog tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i to promicanjem djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, čime su otvorene nove mogućnosti operatorima elektroničkih komunikacija u korištenju svih prednosti suvremenih i inovativnih informacijskih i komunikacijskih usluga i tehnologija, koje pružaju građanima i gospodarstvu. Predloženi Zakon usklađen je s odredbama Zakona o općem upravnom postupku (ZUP), a u međuvremenu je doživio još dvije dopune i izmjene [1].

## 2. UKRATKO O REGULATORNOM OKVIRU EU

Regulatorni okvir EU je od samih početaka regulacije i liberalizacije tržišta elektroničkih komunikacija doživio nekoliko izmjena. Prvi regulatorni okvir,

kojim je započeto otvaranje i liberalizacija tržišta elektroničkih komunikacija, stupio je na snagu 1997. Cilj prvog regulatornog okvira je bio otvaranje tržišta koja su slijedom povijesnih okolnosti bila monopolistička. U tom smjeru su išle i direktive i preporuke od kojih se sastojao prvi regulatorni okvir: direktive i preporuke o interkonekciji ili međusobnom povezivanju i direktive i preporuke o iznajmljenim vodovima. Drugi regulatorni okvir je stupio na snagu 2002. i navedenim okvirom postavljena su suvremena načela regulacije tržišta, utemeljena na iskustvima iz područja zaštite tržišnog natjecanja. Za razliku od prvog regulatornog okvira, kojem je cilj bio otvaranje mreža i otvaranje tržišta, drugi regulatorni okvir je bio usmjeren na regulaciju tržišta, koja je trebala dovesti do jačanja konkurencije i tržišnog natjecanja, kako u smislu infrastrukture, tako i u smislu usluga. Regulatorni okvir iz 2002. se sastojao od Direktive 2002/21/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 07.03.2002. o zajedničkom regulatornom okviru elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, poznatije pod nazivom Okvirna direktiva. Okvirna direktiva je sastavni dio telekomunikacijskog paketa i uz još 4 direktive: Autorizacijska direktiva, Direktiva o pristupu, Direktiva o univerzalnoj usluzi i Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama, čini osnovni dio i temelj suvremene regulacije tržišta. Drugi regulatorni okvir je bio usmjeren na regulaciju tržišta i za razliku od prvog regulatornog okvira, koji je otvorio tržišta i postavio temelje za stvaranje konkurencije na tržištu, drugi regulatorni okvir je, temeljem iskustava iz područja prava tržišnog natjecanja, stvorenu konkurenciju na tržištima trebao dodatno pojačati. Nakon što je na telekomunikacijskim tržištima u zemljama EU ukinut mono-

pol i nakon što se razvilo ravnopravno tržišno natjecanje na svakom pojedinom tržištu svake članice EU, uvidjelo se da je za potrebe jedinstvenog europskog tržišta nužno uspostaviti veću razinu harmonizacije regulatornih odluka i rješenja, kako bi uvjeti na jedinstvenom tržištu EU bili dovoljno usklađeni, a što bi trebalo dovesti do daljnjeg razvoja i uspostave jedinstvenog europskog tržišta, kao jednog od temeljnih načela na kojima počiva EU. Osim navedenog, postojale su i određena druga pitanja u svezi zaštite korisnika i mrežne neutralnosti, te je sve navedeno riješeno regulatornim okvirom koji je stupio na snagu 2009 [2]. Regulatorni okvir iz 2009. se sastojao od dvije direktive: Better Law Making Directive i Citizens Rights Directive, kao i Uredbe o osnivanju BEREC-a, regulatornog tijela koje okuplja sva nacionalna regulatorna tijela, zadužena za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija članica EU [3]. Glavni ciljevi trećeg regulatornog okvira su bili veća harmonizacija regulatornih rješenja u zemljama EU, a što je bio jedan od osnovnih razloga osnivanja BEREC-a i davanja ovlasti BEREC-u, konvergencija u području elektroničkih komunikacija, te pojačana zaštita korisnika. Europska komisija (EK) je od 2002. imala pravo veta na analize tržišta, određivanja tržišta i određivanje operatora sa značajnom tržišnom snagom, ali ne i na regulatorne obveze, a tako je ostalo i nakon 2009. S ciljem harmonizacije postupaka analize i regulacije tržišta Europska komisija je ostavila mogućnost uključivanja u problematiku određivanja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom u procedurama članka 7a Okvirne direktive. U navedenim procedurama, koje pokreće EK, ukoliko se ne slaže s nekom odlukom regulatora, ključnu ulogu ima BEREC sa svojim stručnim mišljenjem.

### 3. ŠTO SMO SVE PROMIJENILI I PRIMIJENILI U ZAKONU

Prije početka rada na usklađivanju ZEK-a s regulatornim okvirom EU, uspostavljena je kvalitetna suradnja između tadašnjeg Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (MMPI), kao stručnog nositelja izrade Zakona, i Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), nacionalnog regulatora iz područja elektroničkih komunikacija i tijela odgovornog za primjenu većine odredbi. Inicijalno je tekst izmjena i dopuna bio razmatran unutar uže radne skupine, koju su sačinjavali predstavnici MMPI i HAKOM-a, a potom su se u rad uključili i predstavnici operatora te udruga za zaštitu potrošača, ovisno o pojedinim dijelovima zakona. U konačnici, o tekstu izmjena i dopuna provedena je i opsežna javna rasprava.

Izmjene i dopune ZEK-a iz 2011. nisu bile ograničene samo na usklađivanje s regulatornim okvirom EU, već je iskorištena prilika i za općenito poboljšanje zakona u onim dijelovima u kojima je njegova primjena u praksi od 01.07.2008. pokazala da je to potrebno. O pitanju opsega izmjena i dopuna vodile su se rasprave unutar stručnog tima, koji je radio na izradi Zakona. Postojala je bojazan da će broj predloženih izmjena i dopuna biti toliki da će dovesti u pitanje opravdanost donošenja izmjena i dopuna, već da će se zapravo raditi o donošenju novog Zakona. Prevladalo je, međutim, mišljenje da se razlika između izmjena i dopuna Zakona i novog Zakona ne temelji na broju odredbi koje se mijenjaju, već na tome je li se izmjenama i dopunama mijenja suština i koncepcija zakona.

U slučaju Republike Hrvatske, izmjenama i dopunama ZEK-a iz 2011. (ZID ZEK), unatoč njihovoj brojnosti, nije mijenjana suština i koncepcija zakona. Tijekom zakonodavne procedure niti jedno uključeno tijelo (Vlada RH, odbori Hrvatskog sabora) nije postavilo pitanje o potrebi donošenja novog Zakona zbog velikog broja izmjena.

Najvažnije izmjene prema pojedinim poglavljima zakona su navedena u nastavku ovog poglavlja.

#### 3.1. Nadležna državna tijela

ZID ZEK nije promijenio osnovnu podjelu nadležnosti između resornog ministarstva (MPPI) i HAKOM-a, ali je ojačao samostalnost i neovisnost HAKOM-a. To je najprije učinjeno na deklaratornoj razini, preciziranjem da u obavljanju regulatornih poslova HAKOM ne smije tražiti niti primati upute ni od kojega drugog tijela<sup>1</sup>. Nadalje, samostalnost i neovisnost ojačana je i u nizu drugih odredbi, posebice onih koji se tiču uvjeta za razrješenje članova Vijeća i ravnatelja, novim ovlastima i uvjetima za ostvarivanje sudske zaštite.

Članovi Vijeća i ravnatelj mogu se razriješiti samo iz taksativno navedenih razloga. Razlozi su uglavnom vezani uz nastup objektivnih okolnosti, kao što su: pravomoćna presuda, neistiniti podaci na temelju kojih je imenovan, nemogućnost obavljanja dužnosti, sukob interesa, itd., koje ostavljaju malo mogućnosti za diskrecijsku ocjenu tijela ovlaštenog za donošenje odluke o razrješenju. Jedini izuzetak odnosi se na mogućnost razrješenja člana Vijeća, ako svojim radom, ili ponašanjem, onemogućuje ispunjavanje ciljeva i zadaća utvrđenih godišnjim programom rada HAKOM-a, odnosno ravnatelja, ako svojim radom,

ili ponašanjem, dovede u pitanje svoj ugled, ili ugled HAKOM-a, odnosno svoju samostalnost i neovisnost, ili samostalnost i neovisnost HAKOM-a.<sup>2</sup> Međutim, ovaj uvjet razrješenja bitno je poboljšán u odnosu na inačicu Zakona iz 2008. Naime, član Vijeća tada mogao je biti razriješen već zbog neispunjavanja ciljeva i zadaća utvrđenih godišnjim programom rada HAKOM-a, što je davalo daleko širi prostor za diskrecijsku ocjenu. Prema postojećem rješenju, potrebno je utvrditi određeno skrivljeno ponašanje člana Vijeća, da bi ga se razriješilo. Uz to, ZID ZEK propisuje da odluka o razrješenju mora biti obrazložena i javno objavljena, što dodatno otežava arbitrarno postupanje.

Nadalje, samostalnost i neovisnost HAKOM-a bitno je ojačana potpunim preuzimanjem ovlasti inspekcijskog nadzora nad provođenjem Zakona. Ostalo je, međutim, u određenoj mjeri otvoreno pitanje ovlasti HAKOM-a za izricanje kazni. Nesporno, inspektori imaju ovlast izravnog izricanja kazni, ali podnošenjem prigovora sudu, izvršenje kazne se odgađa do donošenja presude.

U konačnici, samostalnost i neovisnost HAKOM-a očituje se u tome da tijela izvršne vlasti nemaju mogućnost kontrole, ili izmjene odluka koje HAKOM donosi u upravnom postupku. Protiv njih je moguća samo sudska zaštita pred Upravnim sudom.

#### 3.2. Elektronička komunikacijska

infrastruktura i povezana oprema  
ZID ZEK je zadržao koncepciju „prava puta“, uvedenu u ZEK iz 2008, koje omogućava infrastrukturnim operatorima nesmetano korištenje infrastrukture, izrađene na nekretninama u javnom i privatnom vlasništvu. Međutim, odred-

1. Članak 5. stavak 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama

2. Članak 9. stavak 1. i članak 11. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama

bom u kojoj je precizirana uzajamnost obveza i prava vlasnika i infrastrukturnog operatora, uspostavljena je veća ravnoteža između njihovih prava. U konačnici ZID ZEK-om iz 2013, izjednačena je i njihova prekršajna odgovornost u odnosu na neizvršavanje obveza. Kao dodatnu zaštitu svojih prava, vlasnik ima mogućnost od HAKOM-a zatražiti da utvrdi tko je infrastrukturni operator na infrastrukturi, koja je izgrađena na njegovim nekretninama, te da utvrdi visinu naknade za pravo puta.

### 3.3. Zaštita prava krajnjih korisnika usluga

Imajući u vidu da se znatan dio izmjena regulatornog okvira EU iz 2009. odnosi na prava krajnjih korisnika, ovo poglavlje ZEK-a u znatnoj mjeri je izmijenjeno i dopunjeno.

Općenito, ZID ZEK dodatno je ojačao položaj krajnjih korisnika usluga, osobito osjetljivih skupina poput osoba s invaliditetom, i u pravima u najvećoj mogućoj mjeri izjednačio pretplatnike i korisnike unaprijed plaćene usluge mreža pokretnih komunikacija.

ZID ZEK je zadržao mogućnost sklapanja ugovora s minimalnim obveznim rokom trajanja, uz njihovo maksimalno trajanje od dvije godine, i uz obvezu operatora u svojoj ponudi moraju imati i ugovore u trajanju od jedne godine.

Operatori ne smiju uvjetovati sklapanje ugovora za jednu uslugu, sklapanjem ugovora za drugu uslugu, ili kupnjom opreme.

Korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku, ali i obvezu plaćanja ugovorene naknade. Međutim, ZID ZEK je omogućio izbor između plaćanja mjesečne naknade za preostalo razdoblje

i naknade u visini popusta na proizvode i usluge, koju je korisnik ostvario. Naknada za prijevremeni raskid ne mora se platiti, ako je do raskida ugovora došlo zbog nemogućnosti operatora da ispuni svoju ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima, ili ako je do raskida došlo zbog nepovoljnijih izmjena općih uvjeta poslovanja ili cijena koje su nastupile nakon sklapanja pretplatničkog ugovora.

Uređen je fakultativni postupak rješavanja prigovora u dva stupnja pred operatorom, i u jednom stupnju pred HAKOM-om, s mogućnošću pokretanja upravnog spora.

Druge izmjene, koje se tiču krajnjih korisnika usluga, odnose se na veće mogućnosti korisnika u ograničavanju potrošnje, pravo korisnika unaprijed plaćene usluge na detaljan ispis računa u slučaju prigovora te veća zaštita prilikom korištenja usluga s posebnom tarifom.

Osiguranje jednake dostupnosti usluga za osobe s invaliditetom nije više samo načelna obveza operatora, već ona može biti pretočena u obvezujuće mjere, koje HAKOM ima ovlast odrediti.

### 3.4. Tržišno natjecanje

ZID ZEK je, sukladno regulatornom okviru EU, zadržao koncept prethodne regulacije pojedinih dijelova tržišta, koja se provodi na temelju provedenog postupka analize tržišta. Uveden je paket izmjena, koji se odnosi na postupak usuglašavanja regulatornih mjera s tijelom koje okuplja regulatorna tijela država članica (BEREC) i EK, a koji se primjenjuje od 01.07.2013.

Ističemo kako je pojašnjena definicija operatora sa značajnom tržišnog snagom na način da značajna tržišna

snaga postoji, ako se operator pojedinačno, ili kao operator pod kontrolom drugog operatora, ili zajedno s drugim operatorima može ponašati neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima. Pojašnjeno je kako HAKOM u obavljanju svojih ovlasti primjenjuje pravnu stečevinu EU iz područja tržišnog natjecanja.<sup>3</sup>

Popis regulatornih obveza usklađen je s okvirom EU, pa su tako brisane dvije obveze: najmanji skup iznajmljenih vodova te odabir i predodabir operatora, koje se sada mogu odrediti u sklopu regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. Uvedena je nova regulatorna obveza funkcionalnog razdvajanja vertikalno integriranih operatora, kao krajnju mjeru u osiguravanju učinkovitog tržišnog natjecanja.

### 3.5. Radio-frekvencijski spektar

U ovom dijelu ZID ZEK omogućava veću fleksibilnost u načinu dodjele „važnijeg“ spektra, gdje se regulatoru omogućava izbor između najučinkovitijeg načina dodjele spektra. U suštini, ukoliko za određeni spektar postoji višak zainteresiranih operatora, mora se provesti ili postupak javnog natječaja, ili dražbe. Ovi postupci moraju se provesti i u slučaju kada je posebnim pravilnikom o namjeni radio-frekvencijskog spektra to propisano.

ZID ZEK je predvidio i mogućnost davanja u najam spektra, za kojeg je izdana dozvola.

### 3.6. Zaštita podataka i sigurnost komunikacija

Ovo poglavlje također je jedno od onih u kojima je bilo potrebno provesti znatnija usklađenja s regulatornim okvirom EU. ZID ZEK-om je uspostavljena veća odgovornost operatora za sigurnost nji-

hovich mreža i usluga i zaštitu podataka krajnjih korisnika. Nadzor nad postupanjem operatora u odnosu na zaštitu osobnih podataka dijele HAKOM i Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), koji u ovom području usko međusobno surađuju.

ZID ZEK propisuje poseban postupak u slučaju povrede osobnih podataka, prema kojem operator o svakom gubitku, ili povredi osobnih podataka, mora istovremeno obavijestiti HAKOM i AZOP. Ako povreda može štetno utjecati na korisnika, ili drugu fizičku osobu, operator ga mora obavijestiti o tome. Konačan sud o tome je li neka povreda sigurnosti osobnih podataka može štetno utjecati na korisnika ima AZOP.

U konačnici ističemo kako se RH opredijela za registraciju svih korisnika usluga. U tom smislu ZID ZEK eksplicitno propisuje operatorima obvezu vođenja popisa krajnjih korisnika, koji mora sadržavati sve potrebne podatke, koji omogućuju trenutnu i jednoznačnu identifikaciju svakoga krajnjeg korisnika usluga.

#### 4. ZAŠTITA KORISNIKA KAO JEDNO OD POZITIVNIH ISKUSTAVA

Jedna od temeljnih zadaća HAKOM-a je osiguranje visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima. Zaštita krajnjih korisnika usluga u prvom redu zahtijeva razumijevanje ponašanja korisnika i njihovih očekivanja, utvrđivanje problema zbog kojih se korisnici osjećaju zakinutima te regulatorno djelovanje u smislu propisivanja pravila ponašanja koja će pridonijeti boljoj kontroli kakvoće i cijene korištenja usluga. Jednostavnost i pristu-

pačnost postupka rješavanja sporova između korisnika usluga i operatora te sustavno praćenje prigovora korisnika od posebnog su interesa za HAKOM u radu na povećanju razine zaštite korisnika.

Usklađivanjem ZEK-a i podzakonskih propisa s europskim regulatornim okvirom iz 2009. [4], uvedeni su novi načini zaštite prava korisnika usluga koji se, između ostalog, očituju u pravu na prijevremeni raskid ugovora bez naplate novčane naknade u slučaju nastupanja propisanih okolnosti, zabrani međusobnog uvjetovanja pružanja jedne usluge drugom, određivanju minimalne brzine Interneta i korištenju alata za praćenje brzine, obvezi operatora obavještavanja korisnika o cijenama usluga u roamingu, omogućavanju korištenja uređaja u ostalim mrežama pokretnih komunikacija nakon isteka ugovorne obveze, obveznom probnom razdoblju korištenja usluge Interneta putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže, naknadama u slučaju nepravovremenog prijenosa broja te poboljšanju postupka rješavanja sporova uslijed korištenja usluga s posebnom tarifom.

Nadalje, postupci rješavanja prigovora korisnika znatno su unaprijeđeni, jer HAKOM provodi ispitni postupak u pravilu bez održavanja usmenih rasprava, a komunikacija s operatorima obavlja se isključivo elektroničkim putem. Ovim se znatno ubrzava ispitni postupak, a rješenja donesena u ovim sporovima, u pravilu se izvršavaju najkasnije u roku 15 dana od njihovog primitka. Dodatno je HAKOM propisao obvezu operatorima da su u slučaju postojanja spora pred HAKOM-om, obvezni zastati sa svim radnjama odnosno postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa računa pred nadležnim sudom, sve do

okončanja postupka pred HAKOM-om. U postupcima rješavanja sporova pred HAKOM-om sudjeluje Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika usluga, sastavljeno od predstavnika stručne službe HAKOM-a i udruga za zaštitu potrošača koje biraju registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača. Njihovom suradnjom i aktivnim sudjelovanjem u rješavanju korisničkih sporova, postiže se bolje sagledavanje problema i veća objektivnost u rješavanju predmeta.

Iskustva HAKOM-a u rješavanju prigovora korisnika pokazala su kako je razvidnost u korištenju usluga, koja se očituje kroz različite načine kontrole troškova, jedan od najvažnijih elemenata koji moraju biti zadovoljeni da bi se sustav pružanja usluga mogao nazvati korisnički orijentiranim. Podroban ispis računa, kao jedan od načina provjere i kontrole učinjenih troškova, pokazao se kao nedovoljna mjera, stoga je HAKOM odredio dodatne načine kojima se postiže ravnoteža između obveza operatora i pozitivnih učinaka u korištenju usluga za korisnike. HAKOM je u svojim podzakonskim propisima odredio operatorima obvezu nadziranja uobičajenog ponašanja krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te obvezu upozoravanja korisnika o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje mora uslijediti, ako je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca. U slučaju da operator propusti pravovremeno upozoriti korisnika o prekomjernoj potrošnji, korisnik plaća

samo onaj iznos dugovanja kojeg je ostvario do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanje korisnika o prekomjernoj potrošnji.

Kontrola troškova dodatno je pojačana putem obveze upozoravanja korisnika o potrošnji iznosa ugovorene mjesečne naknade. Korisnici mogu od operatora zatražiti postavljanje limita nakon kojeg se prekida odlazni promet, zabranu pozivanja brojeva ili slanja i primanja SMS/MMS poruka prema uslugama s posebnom tarifom, u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji te obavijest, ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava određenom, od korisnika unaprijed odabranom iznosu.

Dodatna mjera, koju je HAKOM uveo u cilju kontrole troškova usluge, je HAKOMetar. To je aplikacija čija je uloga namijenjena mjerenju brzine širokopojasnog pristupa Internetu te utvrđivanju je li isporučena brzina u skladu s onom, koju su korisnici ugovorili sa svojim operatorom. Posebna važnost aplikacije je u tome što rezultati mjerenja koje korisnici sami ostvare, služe kao dokaz u sporu pred HAKOM-om, što je znatno bolje od dosadašnje prakse u kojoj su korisnici imali samo svoju riječ nasuprot riječi operatora.

I u području pružanja usluga s posebnom tarifom promjene, uvedene ZID ZEK-a iz 2011, dale su pozitivne rezultate. Uveden je bitno drugačiji postupak rješavanja prigovora na račun za pruženu uslugu s posebnom tarifom. Operatori s kojima korisnici imaju sklopljene pretplatničke ugovore su do tada sve korisničke prigo-

vore prosljeđivali operatoru usluga s dodatnom tarifom, što je znatno otežavalo položaj korisnika u sporovima. Novom regulacijom, operatori s kojima korisnici imaju sklopljen pretplatnički ugovor postali su direktno odgovorni korisnicima za pruženu uslugu s posebnom tarifom, a u slučaju pozitivno riješenog spora, svoje potraživanje mogu otpisati operatoru usluge s posebnom tarifom. Ovime je postupak rješavanja prigovora znatno pojednostavljen i ubrzan, a operatori su dobili veću odgovornost kontrole poslovanja operatora s posebnom tarifom na vlastitoj mreži.

Novost koju je HAKOM uveo u 2012, u cilju značajnog poboljšanja položaja korisnika, su i naknade za nepravovremeni prijenos broja, koje su operatori obvezni platiti korisnicima za svaki sat zakašnjenja. Ovom mjerom, RH se svrstala među rijetke zemlje EU koje operatorima propisuju ovakvu vrstu kazni, a njezina primjena u godinu dana dovela je do značajnih poboljšanja postupka prenosivosti broja. Obveza isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja utvrđuje se na jednostavan način, uvidom u podatke Centralne administrativne baze prenesenih brojeva, koju vodi HAKOM, a operatori su obvezni naknade isplatiti korisnicima najkasnije u roku 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

## 5. UPRAVNI SUD

U RH je od 2011. na snazi pravno rješenje, koje nadležnost za rješavanje o zakonitosti odluka HAKOM-a podiže na razinu Visokog upravnog suda (VUS) RH<sup>4</sup>. Protiv odluka i

drugih upravnih akata HAKOM-a ne može se podnijeti žalba, već se protiv istih može pokrenuti upravni spor pred spomenutom najvišom razinom upravnog sudovanja u RH. Jedino povodom sporova između krajnjih korisnika i operatora, upravni spor se može pokrenuti pred mjesno nadležnim upravnim sudom. Za pripomenuti je da je u RH od 2012. na snazi sustav dvostupanjskog upravnog sudovanja, gdje upravni sudovi odlučuju o tužbama protiv pojedinačnih odluka i postupanja javnopravnih tijela, ili povodom propuštanja donošenja istih u zakonskim rokovima, te o tužbama protiv upravnih ugovora i njihova izvršavanja. VUS odlučuje o žalbama protiv presuda i rješenja upravnih sudova, zakonitosti općih akata, sukobu nadležnosti upravnih sudova, te u drugim zakonom propisanim slučajevima<sup>5</sup>. Upravo po ovom potonjem zakonskom rješenju je u ZEK-u propisana nadležnost VUS-a u području elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, što je prvi put u RH da je za jedno javnopravno tijelo sa regulatornim ovlastima (HAKOM) određena nadležnost najviše sudske instance. Navedeno je priznanje radu HAKOM-a i predstavlja avangardno rješenje pravosudne nadležnosti za koje je očekivati da će se u bliskoj budućnosti primijeniti i na neka druga regulatorna tijela u RH kao što su Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga i druga srodna tijela. Ovo rješenje omogućava specijalizaciju sudaca VUS-a u pitanjima regulacije tržišta i prava tržišnog natjecanja te brže rješavanje sporova, što je u interesu svih strana u upravnom sporu. Tijekom

<sup>4</sup> Članak 17. Zakona o izmjenama i dopuna Zakona o elektroničkim komunikacijama, NN 90/11.

<sup>5</sup> Članak 12. Zakona o upravnim sporovima, NN 20/10, 143/12.

2012. je pokrenuto gotovo dvostruko manje upravnih sporova protiv odluka HAKOM-a u odnosu na 2011, što ukazuje na prihvaćanje regulatornih pravnih rješenja, ustaljivanje pravne prakse i time manji interes za ope- tovanim pokretanjem sudskih postu- paka po istim pitanjima. Odluke HA- KOM-a Sud u praksi potvrđuje u vrlo visokom postotku. Jedno od zanimlji- vijih recentnih pravnih pitanja koje se pojavilo u RH je ocjena širine ovlasti koje sektorski regulator HAKOM ima u rješavanju sporova između operato- ra elektroničkih komunikacija. Važeći stav mjerodavnog trgovačkog suda je da regulatorno tijelo može rješavati i o obvezopravnim odnosima između operatora, ukoliko isti proizlaze iz ZEK-a<sup>6</sup> [4]. Ovo pitanje je pomoglo odrediti odnos upravnopravnog i pri- vatnopravnog sudovanja u području elektroničkih komunikacija u RH i afirmiralo široku izvansudsku nad- ležnost HAKOM-a u sustavu javne vlasti. Time se ostvaruju pretpostavke za brže rješavanje prijepornih pitanja među operatorima, jača pravna zašti- ta i pospješuje razvoj konkurentnih odnosa, osobito među operatorima nejednake tržišne snage. Ovim se na odgovarajući način ostvaruje i svr- ha određena propisima EU, osobito odredbi o pravnim lijekovima protiv odluka regulatornog tijela i rješavanju sporova između operatora pred regu- latornim tijelom<sup>7</sup>.

## 6. REGULACIJA TRŽIŠTA

Drugi regulatorni okvir, odnosno re- gulatorni okvir iz 2002, je donio naj- veće novosti u način regulacije tržišta i postavio regulaciju tržišta, temeljenu na iskustvima iz područja prava tržiš-

nog natjecanja. U navedenom smislu, regulatorni okvir iz 2009. nije donio velike promjene u postupcima analize i regulacije tržišta, odnosno postupci su se i dalje vodili kako je bilo defini- rano i prije 2009, pa time nije bilo po- treba za značajnim izmjenama ZEK-a u dijelu koji se odnosi na regulaciju tržišta. No, bez obzira što izmjene nisu bile značajne, treba napomenuti da je jedna od novosti koju je donio regulatorni okvir iz 2009. i uvođenje regulatorne obveze funkcionalnog odvajanja kao posljednje mogućnosti koja stoji na raspolaganju regulatoru ukoliko regulacija tržišta nije donije- la očekivane učinke. Navedena obve- za je implementirana u ZEK-u, ali u praksi još nije bilo potrebe za njezi- nim korištenjem od strane HAKOM- a, budući da su se svi očekivani učinci mogli ostvariti dosadašnjim uobičaje- nim regulatornim obvezama, odno- sno posebnom regulacijom velepro- dajnih i maloprodajnih tržišta. Osim navedenog, a kao što je spomenuto u poglavlju 2, regulatornim okvirom iz 2009, ostavljena je mogućnost EK da pokrene postupak preispitivanja odluka nacionalnog regulatornog tijela, koje se tiču regulatornih ob- veza operatora sa značajnom tržiš- nom snagom. Naime, problematika regulatornih obveza je od početaka regulacije tržišta pitanje, koje rješava nacionalno regulatorno tijelo kao najbolji poznavatelj specifičnih naci- onalnih situacija. No, izmjenama re- gulatornog okvira iz 2009, a u svrhu harmonizacije i jačanja jedinstvenog europskog tržišta, definirane su pro- cedure članka 7a Okvirne direktive u kojima EK može pokrenuti postupak preispitivanja odluke o regulatornim obvezama. U navedeni postupak se kao najvažnija strana mora uključiti

i BEREC, koji daje službeno stručno mišljenje za svaki otvoreni slučaj. Bu- dući da RH do 01.07.2013. nije bila punopravna članica EU, HAKOM nije niti bio u prilici biti predmet provo- đenja kontrole od strane EK, ali je bio u mogućnosti skupljati iskustva na te- melju otvorenih slučajeva s drugih tr- žišta članica EU. Slijedom navedenog, a temeljem dugogodišnjeg sudjelova- nja u radu ERG-a i BEREC-a, pred- stavnici HAKOM-a su uvidjeli da je najbolji način prilagodbe za članstvo u EU, kao i najbolji način za priku- pljanje znanja i iskustava, sudjelova- nje u radu radnih skupina BEREC-a, bez potrebe za čekanjem statusa pu- nopravnog članstva u EU. Navedeno je dovelo do toga da su u prijelaznom periodu, od statusa kandidata do pu- nopravnog članstva u EU, stručnjaci HAKOM-a ravnopravno surađivali s predstavnicima regulatora iz zemalja članica EU na najnovijim regulator- nim rješenjima, kao i pripremama za buduće načine provođenja regulacije tržišta. Najveća korist od navedenog načina suradnje s drugim regulato- rima i EK, odnosno sudjelovanja u radnoj skupini BEREC-a, mogla se vi- djeti i u postupku uključivanja RH u jedinstveno EU tržište roaminga. Na- ime, navedeni postupak je uključivao potrebu prilagodbe hrvatskih opera- tora, prilagodbe operatora iz drugih članica EU, kao i niz pitanja vezanih za zaštitu korisnika, a u smislu ulaska RH na jedinstveno EU roaming tr- žište. Predstavnici HAKOM-a su bili aktivni dio radne skupine BEREC-a za roaming, pa su na temelju navede- nih iskustava i znanja mogli pomoći HAKOM-u da u navedenom postu- pku zauzme proaktivnu ulogu i mode- rira cijeli postupak priprema, harmo- nizacije i usklađivanja, a što je dovelo

6. Rješenje Trgovačkog suda u Zagrebu, 9.P563/13 od 25.05.2013.

7. Directive 2002/21/EC as amended by Directive 2009/140/EC and Regulation 544/2009, članak 4 i 20.



do toga da je RH, danom stjecanja punopravnog članstva u EU 01.07. 2013, postala dio jedinstvenog EU roaming tržišta, bez ijednog problema, kako sa strane hrvatskih i stranih operatora, tako i sa strane korisnika. Na temelju svih navedenih iskustava, odmah nakon ulaska u EU, BEREC-a stručnjaci HAKOM-a su pozvani da sudjeluju kao dio uže radne skupine na izradi mišljenja na postupke iz članka 7a, koji se vode na predmetima vezanim za analize tržišta dvije članice EU, a što je samo dokaz da se prijelazni period od statusa kandidata do punopravnog članstva u EU iskoristio za učenje i stjecanje iskustva, koje danas omogućava potpuno bezbolan prelazak iz statusa promatrača u status punopravnog člana BEREC-a, kako za HAKOM kao nacionalno regulatorno tijelo, tako i za stručnjake HAKOM-a.

## 7. ZAKLJUČAK

Donošenjem ZEK-a i ZID ZEK-a hrvatsko zakonodavstvo je u potpunosti usklađeno s mjerodavnom pravnom stečevinom EU u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. U okviru usklađivanja hrvatskog zakonodavstva u području elektroničkih komunikacija posebna pozornost je bila usmjerena na institucionalno jačanje, osiguranje nezavisnosti i samostalnosti te djelotvorno ostvarivanje regulatornih zadaća nacionalnog regulatornog tijela, HAKOM-a. Dosljednom provedbom regulatorne politike, temeljene na regulatornom okviru EU, došlo je do znatnog smanjenja cijena elektroničkih komunikacijskih usluga i bitnog poboljšanja zaštite korisnika, kao i kakvoće pruženih usluga.

### Literatura

- [1] Zakon o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ 73/08, 90/11, 133/12, 80/13)  
<http://www.nn.hr>
- [2] European Regulatory Framework  
<http://eur-lex.europa.eu>
- [3] Body of European Regulators for Electronic COmmunications  
<http://berec.europa.eu>
- [4] Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM)  
<http://www.hakom.hr>

## Autori

Dražen Lučić je rođen 1963. u Brčkom, Bosna i Hercegovina. Diplomirao je na Fakultetu elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu 1986, a na istom fakultetu je magistrirao (1989.) i doktorirao (2003.). Predsjednik je Vijeća Hrvatske agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) od 2013..

Prethodno je od 2009. bio ravnatelj HAKOM-a. Prije toga je više od dvadeset godina radio u tvrtki Ericsson u Hrvatskoj, Zapadnoj Europi i Izraelu, na poslovima od inženjera pripravnika u odjelu razvoja pa zaključno kao stariji direktor prodaje za jednog od svjetskih operatera telekomunikacijskih mreža. Napisa je preko pedeset znanstvenih radova i stručnih članaka iz područja telekomunikacija, radiokomunikacija i regulacije tržišta. Jedan je od utemeljitelja i član povjerenstva za poslijediplomski multidisciplinarni specijalistički studij iz regulacije tržišta elektroničkih komunikacija pri Sveučilištu u Zagrebu. Član je IEEE, EDZ te Odbora EU regulatora (BEREC Board of Regulators)

Domagoj Jurjević je rođen 1977. u Zadru, Hrvatska. Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 2002. Zamjenik je predsjednika Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) od 2013. U HAKOM-u je zaposlen od 2005. gdje je, između ostalog, bio rukovoditelj Odjela te pomoćnik ravnatelja. Prije HAKOM-a radio je u Sektoru za međunarodne odnose pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Predstavnik je HAKOM-a u BEREC-u.

Nikola Popović, rođen je 1971. u Zagrebu, Hrvatska. Diplomirao je 1995. na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagreb, na kojem je i doktorirao 2012. Magistrirao je pravo Europske unije na College of Europe u Bruges 2000. Član je Vijeća HAKOM-a od 2009. Prethodno je radio u Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja kao zamjenik predsjednika Vijeća. Bio je ranije član Vijeća za telekomunikacije te je radio i druge stručne poslove. Sudjeluje u izvođenju nastave u okviru pojedinih fakultetskih studija u Zagrebu.

Ivana Bikić rođena je 1969. u Zagrebu, Hrvatska. Diplomirala je na Fakultetu pravnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu 1993. Radila je kao odvjetnica, zatim sutkinja Prekršajnog suda u Zagrebu, a od 2002. radi u HAKOM-u. Na mjestu pomoćnice ravnatelja u Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije radi od 2009.

Domagoj Maričić, rođen je 1971. u Zagrebu, Hrvatska. Diplomirao je na Fakultetu pravnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu 1996. Multidisciplinarni poslijediplomski stručni studij iz područja Europskog prava, politike i ekonomije Sveučilišta u Zagrebu i Sveučilišta Pantheon Assas, Paris II, završio je 2002. Na mjestu rukovoditelja pravnih poslova u Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije radi od 2009. Autor je više stručnih članaka i publikacija iz raznih pravnih područja.