

ANALIZA TRŽIŠTA  
PRISTUPA JAVNOJ  
KOMUNIKACIJSKOJ  
MREŽI NA FIKSNOJ  
LOKACIJI ZA  
PRIVATNE I  
POSLOVNE  
KORISNIKE

2014

*Prijedlog za javnu raspravu*

## Sadržaj

<b>1 Sažeti pregled dokumenta .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Uvod.....</b>	<b>6</b>
2.1 Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije.....	6
2.2 Zakon o elektroničkim komunikacijama.....	7
2.3 Odnos prema drugim zakonima .....	8
2.4 Osvrt na trenutno važeću odluku o Analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike .....	9
2.5 Kronološki slijed aktivnosti .....	10
<b>3 Utvrđivanje mjerodavnog tržišta .....</b>	<b>15</b>
<b>4 Određivanje granica mjerodavnog tržišta .....</b>	<b>16</b>
4.1 Mjerodavno tržište u dimenziji usluga.....	16
4.1.1 Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u Republici Hrvatskoj.....	16
4.1.2 Zamjenjivost na strani potražnje .....	19
4.1.3 Zamjenjivost na strani ponude .....	27
4.2 Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji .....	28
4.3 Stajalište nadležnog regulatornog tijela o određivanju mjerodavnog tržišta....	29
<b>5 Analiza mjerodavnog tržišta .....</b>	<b>30</b>
5.1 Cilj i predmet analize mjerodavnog tržišta.....	30
5.1.1 Tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu .....	31
5.1.2 Nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije.....	34
5.1.3 Jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima	35
5.1.4 Stupanj vertikalne integracije.....	36
5.1.5 Ekonomije razmjera .....	37
5.1.6 Ekonomije opsega .....	38
5.1.7 Visoko razvijena distribucijska i prodajna mreža.....	39
5.2 Zaključak o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i ocjena djelotvornosti tržišnog natjecanja .....	40
<b>6 Prepreke razvoju tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike</b>	<b>41</b>
6.1 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koje su posljedica iskorištavanja statusa operatora sa značajnom tržišnom snagom HT-a.....	42
6.1.1 Vertikalno prenošenje značajne tržišne snage .....	42
6.1.2 Horizontalno prenošenje značajne tržišne snage .....	47
6.1.3 Značajna tržišna snaga na jednom tržištu .....	49
6.2 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koje su posljedica određenih ponašanja Iskona kao poveznog društva HT-a.....	50



6.2.1	Značajna tržišna snaga na jednom tržištu .....	50
<b>7</b>	<b>Regulatorne obveze određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom na pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike .....</b>	<b>52</b>
7.1	Regulatorne obveze određene HT-u na veleprodajnoj razini.....	53
7.1.1	Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže .....	53
7.1.2	Obveza nediskriminacije.....	58
7.1.3	Obveza transparentnosti.....	60
7.1.4	Obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva .....	66
7.1.5	Obveza računovodstvenog razdvajanja.....	71
7.2	Regulatorne obveze određene HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na maloprodajnoj razini.....	73
7.2.1	Nadzor maloprodajnih cijena usluga .....	73
7.2.2	Zabrana naplaćivanja previsokih cijena usluga.....	74
7.2.3	Zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga .....	75
7.2.4	Zabrana neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga .....	75
7.2.5	Nadzor pojedinačnih cijena usluga.....	76
7.2.6	Troškovna usmjerenost cijena usluga .....	76
7.3	Regulatorne obveze određene Iskonu (kao povezanom društvu HT-a) na maloprodajnoj razini .....	78
7.3.1	Obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga.....	78
7.3.2	Zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga .....	79
<b>8</b>	<b>Prilozi .....</b>	<b>81</b>

## 1 Sažeti pregled dokumenta

Osnovni cilj postupka analize tržišta je utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji jedan ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu. Na temelju rezultata provedene analize, HAKOM će odrediti, zadržati, izmijeniti ili ukinuti regulatorne obveze navedene u člancima od 58. do 65. ZEK-a<sup>1</sup>.

HAKOM je u provedbi postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj (lat. ex ante) regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage (dalje: Smjernice o analizi tržišta) sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge<sup>2</sup>.

U travnju 2011., HAKOM je proveo postupak analize tržišta te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) i njegovo povezano društvo Iskon Internet d.d. (dalje: Iskon) operatorima sa značajnom tržišnom snagom te je istima odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „*Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike*“.

Sukladno članku 52. stavku 2. ZEK-a, s obzirom da je od trenutka donošenja odluke o završenim postupcima analize iz članka 52. stavka 1. ZEK-a prošlo razdoblje od tri godine, HAKOM ponovo provodi postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji u skladu s člankom 53. ZEK-a, a koji je preduvjet za provođenje postupaka iz članka 54. ZEK-a.

Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

U postupku određivanja dimenzije usluga HAKOM je odredio da se mjerodavno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike sastoji od sljedećih usluga:

<sup>1</sup> Zakon o elektroničkim komunikacijama NN 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13.

<sup>2</sup> OJ C 165/6; 11. srpnja 2002.

- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem analognog (POTS) priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem internetskog protokola (IP), neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem kabelskih mreža, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem ISDN BRA i ISDN PRA priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga.

Nadalje, HAKOM je odredio da je mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

Po određivanju mjerodavnog tržišta, HAKOM je, na temelju analize mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio operatora HT i njegovo povezano društvo Iskon koje djeluje na predmetnom tržištu operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.

Nakon što je odredio HT i njegovo povezano društvo Iskon operatorima sa značajnom tržišnom snagom, HAKOM je, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, zadržao prethodno određene regulatorne obveze HT-u i njegovom povezanom društvu Iskon. Uzevši u obzir članak 63. stavak 1. ZEK-a, prema kojem HAKOM može odrediti operatorima sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu odgovarajuće regulatorne obveze ako na temelju postupka analize tržišta utvrdi da na tom maloprodajnom tržištu nema djelotvornog tržišnog natjecanja te da regulatorne obveze iz članka 58. do 62. i članka 65. ne bi mogle osigurati ostvarivanje regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, HAKOM je zadržao HT-u sljedeće regulatorne obveze:

➤ na veleprodajnoj razini:

- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže te u okviru iste obveza najma korisničke linije i uz nju pripadajuće:

- obveza nediskriminacije;
- obveza transparentnosti;
- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva i
- obveza računovodstvenog razdvajanja te

➤ na maloprodajnoj razini:

- obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga i unutar iste:
  - zabrana naplaćivanja previsokih cijena usluga
  - zabrana neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga i
  - zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga

te sljedeće mjere:

- nadzor pojedinačnih cijena usluga i
- troškovna usmjerenost cijena usluga.

Isto tako, HAKOM je zadržao regulatorne obveze na maloprodajnoj razini i Iskonu kao povezanom društvu HT-a, kako slijedi:

- obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga i unutar iste:

zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga

te sljedeće mjere:

- nadzor pojedinačnih cijena usluga i
- troškovna usmjerenost cijena usluga.

Sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a HAKOM je zatražio mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja<sup>3</sup>. Mišljenje AZTN-a o načinu na koji je HAKOM odredio mjerodavno tržište i utvrdio operatore sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu bit će dostupno nakon završetka javne rasprave, a u poglavlju 8.1. „Prilog A“ ovog dokumenta.

---

<sup>3</sup> dalje u tekstu: AZTN

## 2 Uvod

### 2.1 Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije

Europska komisija je u ožujku 2002. usvojila četiri direktive koje predstavljaju Regulatorni okvir iz 2002. na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a peta direktiva, koja također predstavlja Regulatorni okvir, usvojena je u listopadu 2002. Prethodno navedene direktive su sljedeće:

- Direktiva 2002/19/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajućih dodatnih usluga („*Direktiva o pristupu*“);
- Direktiva 2002/20/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („*Direktiva o ovlaštenju*“);
- Direktiva 2002/21/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge („*Okvirna direktiva*“);
- Direktiva 2002/22/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika vezanim uz elektroničke komunikacijske mreže i usluge („*Direktiva o univerzalnoj usluzi*“);
- Direktiva 2002/58/EC Europskog parlamenta i Vijeća o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u elektroničkom komunikacijskom sektoru („*Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama*“).

Namjera direktiva Europske komisije jest promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija u svim članicama Europske unije. Europska komisija je 2009. usvojila dvije direktive kojima se mijenja i dopunjuje regulatorni okvir iz 2002. na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te uredbu o osnivanju BEREC-a:

- Direktiva 2009/140/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o izmjenama i dopunama Direktive 2002/21/EZ o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, Direktive 2002/19/EZ o pristupu i međupovezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme, te Direktive 2002/20/EZ o ovlaštenjima na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga;
- Direktiva 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o izmjenama Direktive 2002/22/EC o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika vezanim uz elektroničke komunikacijske mreže i usluge i Direktive 2002/58/EC o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u elektroničkom komunikacijskom sektoru;

- Uredba 1211/2009 o osnivanju posebnog tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije i njegovog Ureda (BEREC) koja je neposredno primjenjiva.

Na temelju prvog odlomka članka 15. Okvirne direktive (Direktiva 2002/21/EC), Europska komisija je usvojila Preporuku (2007/879/EC) od 17. prosinca 2007. o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji<sup>4</sup> (dalje: važeća Preporuka). Na temelju navedene Preporuke o mjerodavnom tržištima, postoji 7 mjerodavnih tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila) te na taj način utvrdila da su mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji u većini zemalja Europske unije. Intencija Preporuke o mjerodavnim tržištima je promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija na način da isti proizvodi i usluge budu predmet analize tržišta u svim članicama Europske unije. Međutim, nacionalna regulatorna tijela članica su ovlaštena i sama utvrditi da su pojedina tržišta, koja se razlikuju od popisa tržišta iz važeće Preporuke, podložna prethodnoj regulaciji, a ovisno o prilikama u svakoj pojedinoj zemlji, ali uz uvjet da se dokaže da su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila).

## 2.2 Zakon o elektroničkim komunikacijama

U provedbi postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, HAKOM osobito vodi računa o primjeni važeće Preporuke i Smjernica o analizi tržišta.

Osnovni cilj postupka analize tržišta je utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji jedan ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu. Na temelju rezultata provedene analize, HAKOM će odrediti, zadržati, izmijeniti ili ukinuti regulatorne obveze navedene u člancima od 58. do 65. ZEK-a. Regulatorni okvir iz 2009., koji je implementiran u zemljama Europske unije i u hrvatskom zakonodavstvu kroz ZEK, propisuje provođenje postupka analize tržišta koji može uključivati sljedeće.

Postupak *utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji* u skladu je s člankom 53. ZEK-a uz primjenu mjerodavne preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji. S obzirom da je mjerodavna preporuka stupila na snagu 28. prosinca 2007. i sadrži 7 tržišta podložnih prethodnoj regulaciji, HAKOM je u mogućnosti, bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila), prethodno regulirati samo tih 7 tržišta. Međutim, u skladu s člankom 53. stavkom 2. ZEK-a, HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta koja su specifična za područje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Republici Hrvatskoj podložna prethodnoj regulaciji ako su na tim tržištima istodobno zadovoljena sljedeća tri mjerila:

<sup>4</sup> OJ L 344/65; 28. prosinca 2007.



1. prisutnost visokih i trajnih zapreka za ulazak na tržište, strukturne, pravne ili regulatorne prirode;
2. struktura tržišta koja ne teži razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja unutar odgovarajućeg vremenskog okvira;
3. primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanja nedostataka na tržištu.

U nastavku se provodi postupak koji se sastoji od *određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom mjerodavnom tržištu*. U svrhu određivanja mjerodavnog tržišta, prema članku 54. ZEK-a, HAKOM utvrđuje dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju tržišta, vodeći osobito računa o mjerodavnim Smjernica o analizi tržišta, sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge te o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

Po određivanju mjerodavnog tržišta u objema navedenim dimenzijama, HAKOM, u suradnji s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, ocjenjuje djelotvornost tržišnog natjecanja na tom tržištu. U slučaju nedostatka djelotvornog tržišnog natjecanja, HAKOM, sukladno članku 55. ZEK-a, procjenjuje postoji/e li na tom mjerodavnom tržištu operator/operatori sa značajnom tržišnom snagom.

U konačnici, ukoliko kroz analizu tržišta utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu, sukladno članku 55. ZEK-a, HAKOM *određuje operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te svakom operatoru sa značajnom tržišnom snagom određuje regulatorne obveze iz članaka 58. do 65. ZEK-a*.

Zaključno, predmetno **tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike** navedeno je u važećoj Preporuci<sup>5</sup> te je stoga i dalje podložno prethodnoj regulaciji, odnosno HAKOM je u mogućnosti isto prethodno regulirati, a samim time i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

### 2.3 Odnos prema drugim zakonima

Sukladno članku 6. stavku 4. ZEK-a, HAKOM osobito surađuje s AZTN-om. AZTN je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u okviru djelokruga i nadležnosti određenih Zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja<sup>6</sup> za što odgovara Hrvatskom saboru.

<sup>5</sup> Tržište br. 1

<sup>6</sup> „Narodne novine“, broj 79/09 i 80/13

Praksa je HAKOM-a u postupku analize tržišta, a sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a, zatražiti mišljenje AZTN-a na prijedlog odluke o određivanju mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom. U okviru suradnje s AZTN-om, HAKOM od AZTN-a zahtijeva mišljenje ili predlaže pokretanje postupka pred AZTN-om u svim slučajevima sprečavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita tržišnog natjecanja.

## **2.4 Osvrt na trenutno važeću odluku o Analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike**

Na temelju nadležnosti iz ZEK-a, HAKOM je obavezan provesti postupak analize tržišta u skladu s procedurom navedenom u VIII. poglavlju ZEK-a. Osnovni cilj postupka analize tržišta jest utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu tržišnu snagu. U travnju 2011., HAKOM je proveo postupak analize tržišta te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio HT i njegovo povezano društvo Iskon operatorima sa značajnom tržišnom snagom te istima odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „*Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike*”<sup>7</sup>.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, donošenjem niza odluka i rješenja u proteklom razdoblju, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Stoga su aktivnosti HAKOM-a u razdoblju nakon odluke u travnju 2011. bile usmjerene na definiranje veleprodajnih uvjeta koji se odnose na pružanje usluge najma korisničke linije i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja, od kojih su najznačajnije navedene u nastavku:

- U cilju ispravne primjene regulatorne obveze nediskriminacije, inspektor elektroničkih komunikacija je svojim rješenjem od 1. ožujka 2012. naložio HT-u da drugim operatorima u svrhu realizacije usluge najma korisničke linije omogući povratak krajnjih korisnika s VoIP priključka na POTS/ISDN priključak ukoliko je na lokaciji korisnika i dalje u funkciji telefonska centrala koja podražava POTS/ISDN priključke.
- HAKOM je u ožujku 2012. donio rješenje o izmjeni Standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije na način da se određuje dodatni rok od 5 radnih dana za

<sup>7</sup> [http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2011/analiza\\_trzista/IZ-AT-AN-OPR-trziste%20pristupa%20analiza-v1.0.pdf](http://www.hakom.hr/UserDocsImages/2011/analiza_trzista/IZ-AT-AN-OPR-trziste%20pristupa%20analiza-v1.0.pdf)

provedbu prebacivanja krajnjih korisnika s VoIP priključka na POTS/ISDN priključak, u slučaju podnošenja zahtjeva za veleprodajnu uslugu najma korisničke linije za krajnje korisnike koji se nalaze na VoIP priključku, pri čemu rok za odgovor na zahtjev za najam korisničke linije počinje teći od dana prebacivanja korisnika na POTS/ISDN priključak.

- U lipnju 2013. HAKOM je donio odluku o migraciji na IMS kojim se HT-u nalaže u roku od 15 dana od dana donošenja odluke, u Standardnu ponudu za usluge međupovezivanja Hrvatskog Telekom d.d., Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije i Standardnu ponudu Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa ugraditi Dodatak kojim se definiraju prava i obveze stranaka vezano uz prelazak na IMS tehnologiju i gašenje postojećih lokalnih centrala.
- U prosincu 2013. inspektor elektroničkih komunikacija donio je Rješenje kojim nalaže HT-u da implementira dodatne funkcionalnosti u B2B servisu čime će se omogućiti provođenje odredbi propisanih u Analizi tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa, Analizi veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i Analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.
- U veljači 2014. HAKOM je donio odluke o izmjenama Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa, Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije kojima se pojednostavljuje procedura podnošenja zahtjeva te se definiraju migracijske procedure za prelazak s BSA ili ULL-a na WLR što do tada nije bilo moguće.

## 2.5 Kronološki slijed aktivnosti

Vijeće HAKOM-a je na sjednici održanoj 25. ožujka 2014. donijelo Odluku<sup>8</sup> kojom su određeni operatori koji su obvezni dostaviti sve potrebne podatke za određivanje i analizu tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, tržišta javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike te tržišta javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike.

<sup>8</sup> klasa: UP/I-344-01/14-03/01; ur. broj: 376-11-14-1

Navedenom Odlukom, Vijeće HAKOM-a je odredilo da su sljedeći operatori<sup>9</sup> obvezni dostaviti sve potrebne podatke:

**Tablica 1. Operatori koji su obvezni dostaviti podatke**

Red. Broj	NAZIV OPERATORA (operatori nepokretnih mreža)	Adresa
1.	4Tel Telekomunikacije d.o.o.	Cvjetno naselje 16, 10430 Samobor
2.	Akton d.o.o.	Bani 75, Buzin, 10010 Zagreb
3.	Amis Telekom d.o.o.	Bani 75, 10010 Zagreb
4.	BT Net d.o.o.	Dubravkin trg 5, 10000 Zagreb
5.	DATATIERS d.o.o.	Creska 23, 51000 Rijeka
6.	EURONET, Obrt, vl. Robert Šnajder	Cvjetna 12, 44316 Velika Ludina
7.	Felikitas d.o.o.	Bani 75, 10010 Zagreb
8.	FENICE TELEKOM GRUPA d.o.o.	Gornja Vežica 16/A, 51000 Rijek
9.	H1 Telekom d.o.o.	Put Tršćenice 10, 21000 Split
10.	Hrvatski Telekom d.d.	Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb
11.	IBM Hrvatska d.o.o.	Miramarska 23, 10000 Zagreb
12.	INFO PROGRES d.o.o.	Kamelija 47, 52212 Fažana
13.	INTERSAT TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.	Hondlova 2, 10000 Zagreb
14.	ISKON Internet d.d.	Garićgradska 18, 10000 Zagreb
15.	IT JEDAN d.o.o.	Selska cesta 90a, 10000 Zagreb
16.	IT SOFT d.o.o.	Čabdin bb, 10450 Jastrebarsko
17.	K3 Keter Telekom d.o.o.	Bani 75, 10010 Zagreb
18.	KABEL KANAL d.o.o.	Čikovići 58, 51215 Kastav
19.	KING ICT d.o.o.	Buzinski prilaz 10, 10010 Zagreb
20.	Magić net d.o.o.	Koprivnička 17/c, 42230 Ludbreg
21.	Metronet d.o.o.	Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb
22.	Metronet Telekomunikacije d.d.	Ulica grada Vukovara 269d, 10000 Zagreb
23.	NET-CONNECT d.o.o.	Petrovaradinska 1, 10000 Zagreb
24.	Nexcom d.o.o.	Zeleni trg 4, 10000 Zagreb
25.	NOVI-NET d.o.o.	Merhatovec 5, 40314 Selnica
26.	NOVI-NET MOBILE d.o.o.	Merhatovec 5, 40314 Selnica
27.	OMONIA d.o.o.	Sisačka cesta 20/A, 10000 Zagreb
28.	OPTIKA KABEL TV d.o.o.	Drage Švajcera 1, 10290 Zaprešić
29.	Optima Telekom d.d.	Bani 75/a, Buzin, 10010 Zagreb
30.	PODATKOVNI CENTAR KRIŽ d.o.o.	Folnegovićeve 1C, 10000 Zagreb
31.	PRIMATEL d.o.o.	Dubravkin trg 5, 10000 Zagreb

<sup>9</sup> operatori su poredani abecednim redom

32.	PRO-PING d.o.o.	Trg kralja Tomislava 14, 33405 Pitomača
33.	SEDMI ODJEL d.o.o.	Črešnjevec 68a, 10000 Zagreb
34.	SELEC d.o.o.	Križanićeva 1, 10000 Zagreb
35.	SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.	Zagrebačka cesta 20, 10000 Zagreb
36.	Siol d.o.o.	Margaretska 3, 10000 Zagreb
37.	SKVID d.o.o.	Jalševečka cesta 40, 10000 Zagreb
38.	SOFTNET d.o.o.	Cebini 37/2, 10000 Zagreb
39.	TELE FOCUS d.o.o.	Tartinijeva 15, 52100 Pula
40.	TELEKOMUNIKACIJE A.R.C. d.o.o.	Meštrovićevo šetalište 61, 21000 Split
41.	TELENET d.o.o.	Prevoj 23 A, 10000 Zagreb
42.	TENELLUS d.o.o.	Meštrovićevo šetalište 61, 21000 Split
43.	Terrakom d.o.o.	Radnička cesta 48/1, 10000 Zagreb
45.	Totalna televizija d.o.o.	Buzinski prilaz 10, 10010 Zagreb
46.	Vipnet d.o.o.	Vrtni put 1, 10000 Zagreb
47.	VOXBONE Podružnica Zagreb	Smičiklasova 18/III, 10000 Zagreb

Uzevši u obzir ZEK te vodeći računa o važećoj Preporuci, na maloprodajnoj razini u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama<sup>10</sup> postoji jedno tržište vezano za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i to: *tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.*

U skladu s navedenim, a s ciljem prikupljanja svih potrebnih podataka, HAKOM je na temelju vlastitih pretpostavki i iskustava iz zemalja Europske unije, izradio upitnik za operatore koji pružaju elektroničke komunikacijske usluge u nepokretnim mrežama. Navedeni upitnik sastoji se od dva dijela, a isti sadrži sve potrebne podatke za provođenje postupaka iz članka 53. stavka 2. ZEK-a i članka 54. ZEK-a, te je iz samog upitnika razvidno u svrhu kojeg će se postupka podaci koristiti (utvrđivanje mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji ili određivanje i analiza mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji). Prvi dio upitnika se odnosi na uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, a drugi dio se odnosi na javno dostupnu telefonsku uslugu. Podaci traženi u navedenom upitniku odnose se na razdoblje koje obuhvaća cijelu 2011., 2012. i 2013. (podaci su zatraženi na šestomjesečnoj razini).

HAKOM je 25. ožujka 2014., u skladu s Odlukom<sup>11</sup> Vijeća HAKOM-a, operatorima nepokretnih mreža poslao upitnike te odredio rok dostave ispunjenog upitnika u elektroničkom obliku, do 9. svibnja 2014. Operatori su dostavili podatke kako je navedeno u Tablici 2.

<sup>10</sup> dalje u tekstu: nepokretne mreže

<sup>11</sup> Odluka Vijeća HAKOM-a od 25. ožujka 2014., klasa: UP/I-344-01/14-03/01; ur. broj: 376-11-14-1

Tablica 2.. Zaprimanje upitnika - po operatoru

Red. Broj	NAZIV OPERATORA (operatori nepokretnih mreža)	Datum primitka ispunjenog upitnika
1.	4Tel Telekomunikacije d.o.o.	Nije dostavio podatke
2.	Akton d.o.o.	9. svibnja 2014.
3.	Amis Telekom d.o.o.	9. svibnja 2014
4.	BT Net d.o.o.	22. svibnja 2014.
5.	DATATIERS d.o.o.	Nije dostavio podatke
6.	EURONET, Obrt, vl. Robert Šnajder	1. travnja 2014*
7.	Felikitas d.o.o.	Nije dostavio podatke
8.	FENICE TELEKOM GRUPA d.o.o.	Nije dostavio podatke
9.	H1 Telekom d.o.o.	30. svibnja 2014.
10.	Hrvatski Telekom d.d.	9. svibnja 2014.
11.	IBM Hrvatska d.o.o.	7. travnja 2014*.
12.	INFO PROGRES d.o.o.	Nije dostavio podatke
13.	INTERSAT TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.	14. travnja 2014.*
14.	ISKON Internet d.d.	9. svibnja 2014.
15.	IT JEDAN d.o.o.	29. travnja 2014.
16.	IT SOFT d.o.o.	Nije dostavio podatke
17.	K3 Keter Telekom d.o.o.	Nije dostavio podatke
18.	KABEL KANAL d.o.o.	Nije dostavio podatke
19.	KING ICT d.o.o.	15. travnja 2014.*
20.	Magić net d.o.o.	31. svibnja 2014.
21.	Metronet d.o.o.	7. svibnja 2014.
22.	Metronet Telekomunikacije d.d.	7. svibnja 2014.
23.	NET-CONNECT d.o.o.	24.travnja 2014.*
24.	Nexcom d.o.o.	Nije dostavio podatke
25.	NOVI-NET d.o.o.	26. svibnja 2014.
26.	NOVI-NET MOBILE d.o.o.	Nije dostavio podatke
27.	OMONIA d.o.o.	Nije dostavio podatke
28.	OPTIKA KABEL TV d.o.o.	22. svibnja 2014.
29.	Optima Telekom d.d.	6. svibnja 2014.
30.	PODATKOVNI CENTAR KRIŽ d.o.o.	Nije dostavio podatke
31.	PRIMATEL d.o.o.	Nije dostavio podatke
32.	PRO-PING d.o.o.	14. svibnja 2014.*
33.	SEDMI ODJEL d.o.o.	8.svibnja 2014.*
34.	SELEC d.o.o.	Nije dostavio podatke
35.	SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o.	Nije dostavio podatke

36.	Siol d.o.o.	8. svibnja 2014.
37.	SKVID d.o.o.	Nije dostavio podatke
38.	SOFTNET d.o.o.	6. svibnja 2014.
39.	TELE FOCUS d.o.o.	5. svibnja 2014*.
40.	TELEKOMUNIKACIJE A.R.C. d.o.o.	7. travnja 2014.*
41.	TELENET d.o.o.	Nije dostavio podatke
42.	TENELLUS d.o.o.	Nije dostavio podatke
43.	Terrakom d.o.o.	8. svibnja 2014.
45.	Totalna televizija d.o.o.	Nije dostavio podatke
46.	Vipnet d.o.o.	7. svibnja 2014.
47.	VOXBONE Podružnica Zagreb	Nije dostavio podatke

\*Operatori su naveli kako ne pružaju navedene usluge

HAKOM je, po primitku upitnika, započeo detaljnu analizu mjerodavnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Iako 20 operatora nije dostavilo podatke tražene upitnikom, HAKOM smatra kako isto nema utjecaj na zaključke iznesene u dokumentu. Naime, na temelju podataka iz redovnih tromjesečnih izvješća HAKOM-a razvidno je da su podaci operatora zaprimljeni i korišteni u ovom postupku reprezentativni, odnosno da daju dovoljnu razinu informacija za donošenje zaključaka o tome je li tržište podložno prethodnoj regulaciji.

Nadalje, imajući u vidu da predmetna analiza tržišta može imati znatniji utjecaj na mjerodavno tržište HAKOM je izradio prijedlog odluke čiji je sastavni dio i analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.

### 3 Utvrđivanje mjerodavnog tržišta

HAKOM je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokruga i nadležnosti određenih ZEK-om. U okviru svojih nadležnosti, HAKOM je zadužen za područje tržišnog natjecanja u elektroničkim komunikacijama.

Temeljem članka 53. stavka 1. ZEK-a, HAKOM utvrđuje mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji, vodeći pritom osobito računa o mjerodavnoj Preporuci Europske komisije iz članka 52. stavka 6. ZEK-a.

Isto tako, u skladu s člankom 53. stavkom 2. ZEK-a, HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta, osim mjerodavnih tržišta iz preporuke Europske komisije, podložna prethodnoj regulaciji, ukoliko su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila).

S obzirom da je utvrđivanje mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji preduvjet za provođenje postupaka iz članka 54. ZEK-a, HAKOM je, uzevši u obzir stanje na domaćem tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, odredbe ZEK-a odlučio utvrditi mjerodavno **tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike**<sup>12</sup> podložnim prethodnoj regulaciji.

Navedeno tržište je dio važeće Preporuke, što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnom tržištu istodobno zadovoljena potrebna tri mjerila, te na taj način utvrdila da je mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji u većini zemalja Europske unije.

Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom, a što je detaljno obrađeno u poglavljima koja slijede.

---

<sup>12</sup> Tržište broj 1 iz Dodatka važeće Preporuke



## 4 Određivanje granica mjerodavnog tržišta

U procesu određivanja mjerodavnog tržišta odnosno granica samog tržišta, HAKOM određuje dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju, vodeći pritom osobito računa o Smjernicama o analizi tržišta te o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

Pri određivanju mjerodavnog tržišta polazi se od utvrđivanja zamjenjivosti potražnje i zamjenjivosti ponude.

Pomoću zamjenjivosti na strani potražnje utvrđuju se usluge koje korisnici smatraju zamjenskim uslugama. Zamjenska usluga je svaka usluga koja s obzirom na svoja svojstva, cijenu, namjenu i navike korisnika može zamijeniti drugu uslugu i na taj način zadovoljiti istorodnu potrebu korisnika.

S druge strane, zamjenjivost na strani ponude ukazuje na spremnost operatora da odmah, odnosno u kratkom roku ponudi istovjetnu uslugu, bez izlaganja značajnim dodatnim troškovima. Kod zamjenjivosti na strani ponude aktivni operator u kratkom roku reagira na povećanje cijene bez da se pritom izlaže dodatnim troškovima. Ulazak potencijalnih konkurenata podrazumijeva pak značajne nenadoknadle troškove (eng. *sunk cost*) te više vremena za početak pružanja istovjetnih usluga na tržištu.

Nadalje, isto mjerodavno tržište čine sve usluge koje su međusobno zamjenjive, bilo na strani potražnje ili na strani ponude.

### 4.1 Mjerodavno tržište u dimenziji usluga

Pri određivanju mjerodavnog tržišta odnosno dimenzije usluga, HAKOM smatra prikladnim utvrditi zamjenske usluge na predmetnom tržištu razmatrajući načine putem kojih operatori pružaju krajnjim korisnicima (privatnim i poslovnim) pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge<sup>13</sup>, uvažavajući pri tome budući razvoj tržišta.

#### 4.1.1 Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj, HT je najveći operator s vlastitom PSTN mrežom. Kroz godine je razvio mrežu pretežno namijenjenu za pružanje javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži na koju nadograđuje druge vrste elektroničkih komunikacijskih usluga kao što su podatkovne komunikacije (Internet, IPTV) i bežični pristup Internetu.

<sup>13</sup> Explanatory note SEC (2007) 1483 final

Ostali operatori u Republici Hrvatskoj imaju elektroničku komunikacijsku mrežu uglavnom temeljenu na IP tehnologiji. Iako se govori o dvije različite tehnologije gdje jedna (PSTN) koristi prospajanje kanala (eng. *circuit switching*), a druga (IP) prospajanje paketa (eng. *packet switching*), različite tehnologije međusobno se lako povezuju na način da se koriste pristupnici (eng. *gateway*) koji rade pretvorbu sučelja i signalizacijskih protokola te se time postiže tehnološka neutralnost.

Međutim, HT se nalazi u postupku modernizacije svoje elektroničke komunikacijske infrastrukture koja podrazumijeva prelazak s PSTN hijerarhije na hijerarhiju mreža nove generacije (NGN). Migracija s TDM/PSTN na IP/IMS započela je u HT-u 2010., od kada PSTN i IMS rade paralelno. Navedena migracija podrazumijeva postupno gašenje lokalnih pristupnih centrala, odnosno gašenje lokalnih pristupnih točaka. Rješenjem od 17. lipnja 2013.<sup>14</sup> HAKOM je odobrio plan gašenja lokalnih centrala te utvrdio veleprodajne i druge uvjete za gašenje lokalnih centrala.

U Republici Hrvatskoj, operatori krajnjim korisnicima pružaju pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji na nekoliko načina. HT većini svojih korisnika pristup nudi putem analognih (POTS) priključaka, putem internetskog protokola (IP)<sup>15</sup>, putem ISDN priključaka te putem nepokretnog bežičnog pristupa dok ostali operatori svoje usluge nude putem internetskog protokola (IP), analognih (POTS) priključaka, putem kablskih priključaka, putem nepokretnog bežičnog pristupa te putem ISDN priključaka. Analogne (POTS) kao i ISDN priključke ostali operatori ostvaruju putem izdvojenih lokalnih petlji ili usluge najma korisničke linije (WLR), dok priključke putem internetskog protokola (IP)<sup>16</sup> nude putem vlastite infrastrukture ili putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Analogni (POTS) priključak osigurava jedan kanal brzine 64 kbit/s, koji osim govora, podržava i komunikaciju putem telefaksa i prijenos podataka brzinom do 56 kbit/s. Budući da osigurava samo jedan kanal, analogni (POTS) priključak nije moguće koristiti za istovremeno telefoniranje i pristup Internetu ili komunikaciju putem telefaksa. Analogni (POTS) priključak se može pružati kao samostalni priključak, ali i u kombinaciji s jednom ili više elektroničkih komunikacijskih usluga, pri čemu se „kombinirani“ pristup javnoj komunikacijskoj mreži putem analognog (POTS) priključka može ostvariti na nekoliko načina.

U prvu kategoriju pripada priključak koji u okviru jedinstvenog cjenovnog paketa omogućuje pružanje javno dostupne telefonske usluge putem analognog (POTS) priključka u kombinaciji s barem jednom elektroničkom komunikacijskom uslugom, pri čemu se ta elektronička komunikacijska usluga (npr. Internet, IPTV) ne koristi za pružanje javno dostupne telefonske

<sup>14</sup> klasa: UP/I-344-01/12-05/24, ur. broj: 376-11/1-25

<sup>15</sup> Navedenu uslugu od početka svoga rada pružaju novi operatori u Hrvatskoj, a od 2010. prelaskom na IMS u svojoj mreži navedenu uslugu svojim korisnicima počeo je pružati i HT

<sup>16</sup> HAKOM je u ovom dokumentu izraz „jedinstveni priključak“ iz prethodne analize, zamijenio izrazom „priključak putem internetskog protokola“

usluge. Ova vrsta priključka u osnovi predstavlja paket vezanih (eng. *bundled*) usluga, pri čemu korisnik za sve usluge unutar paketa plaća jedinstvenu naknadu na jednom računu i nije jasno određeno koliki se dio naknade odnosi na analogni (POTS) priključak, a koliki na ostale elektroničke komunikacijske usluge.

Druga vrsta pristupa predstavlja kombinaciju analognog (POTS) i pristupa putem internetskog protokola (IP), pri čemu se i analogni (POTS) i pristup putem IP protokola koriste za pružanje javno dostupne telefonske usluge.

Pristup putem internetskog protokola (IP) predstavlja modernizaciju postojeće (PSTN) mreže, a koristi se u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge putem IP/IMS tehnologije osiguravajući posebni virtualni kanal za prijenos govora kroz mrežu operatora (eng. *managed VoIP*).

ISDN<sup>17</sup> priključak osigurava krajnjem korisniku istovremeno telefoniranje, pristup Internetu i komunikaciju putem telefaksa, kao i cijeli niz dodatnih usluga. Postoje dva osnovna tipa ISDN priključka – osnovni ISDN (eng. *Basic Rate Access - BRA*) i primarni ISDN (eng. *Primary Rate Access -PRA*) priključak.

Osnovni ISDN priključak se sastoji od dva B kanala s brzinama od 64 kbit/s koji služe za prijenos podataka i jednog D kanala brzine 16 kbit/s koji služi za signalizaciju (uspostavljanje i prekid veze, prijenos kontrolnih podataka i sl.). Osnovni ISDN priključak je prvenstveno namijenjen kućanstvima i manjim tvrtkama. Budući da se sastoji od dva B kanala, moguće je istovremeno pristupati Internetu putem jednog B kanala brzinom od 64 kbit/s i telefonirati ili slati i primati telefaks preko drugog B kanala ili pristupati Internetu preko oba B kanala brzinom od 128 kbit/s (2×64kbit/s).

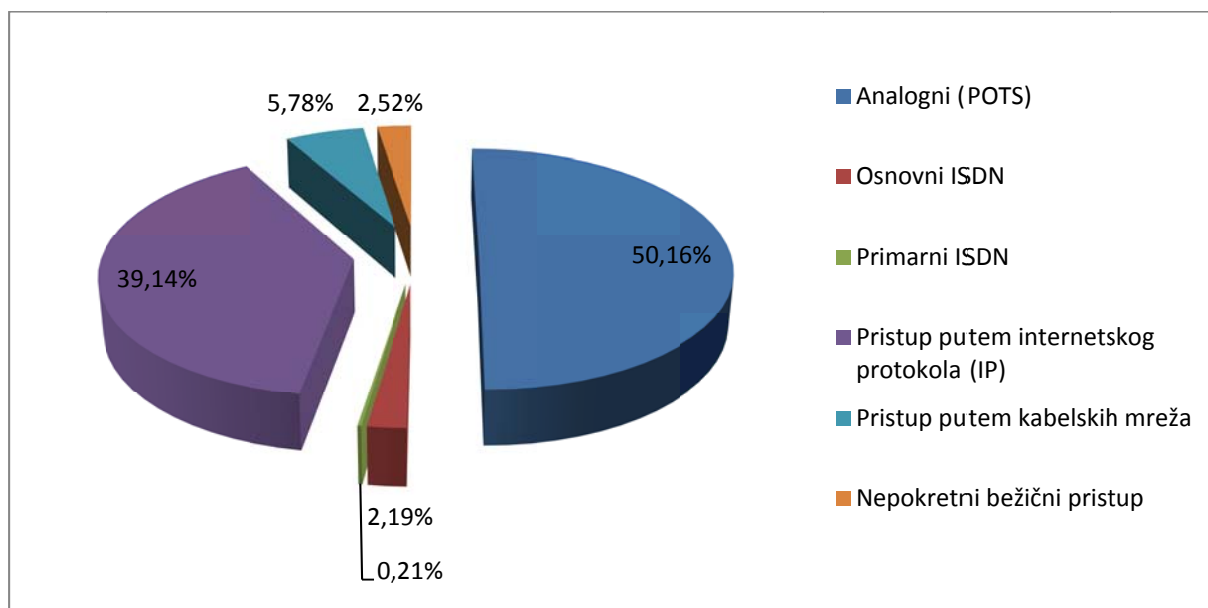
Primarni ISDN priključak se sastoji od trideset B kanala s brzinama od 64 kbit/s za prijenos podataka i jednog signalizacijskog D kanala brzine 64 kbit/s. Primarni ISDN priključak koriste srednje i velike tvrtke.

Pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji se može ostvariti i putem nepokretnog bežičnog pristupa. Nepokretni bežični pristup koristi kapacitet pokretne javne komunikacijske mreže.

Prema dostavljenim podacima, najzastupljeniji način pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge je pristup putem analognog (POTS) priključka (50,16%), a slijede pristup putem internetskog protokola (IP) (39,14%), udjel pristupa putem kabelskih mreža (5,78%). Nepokretni bežični pristup u ukupnom udjelu sudjeluje sa 2,52 %, osnovni ISDN iznosi 2,19%, dok primarni ISDN sa 0,21%.

---

<sup>17</sup> ISDN usluga više nije dostupna za ugovaranje novim korisnicima

**Slika 1.** Usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji prema vrstama priključaka

#### 4.1.2 Zamjenjivost na strani potražnje

Učinci zamjenjivosti na strani potražnje na maloprodajnoj razini predstavljaju učinke zamjenjivosti javno ponuđenih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnom tržištu zbog kojih korisnici mogu odgovoriti na povećanje cijene jedne usluge prelaskom na potrošnju druge usluge istog operatora ili iste, odnosno zamjenskih usluga ostalih operatora na mjerodavnom tržištu. Drugim riječima, zamjenjivost na strani potražnje događa se u trenutku kada korisnik određene usluge prelazi na druge, zamjenske usluge kao odgovor na relativno povećanje cijene usluge koju koristi.

U teoriji, ako operator koji nudi uslugu poveća cijenu te usluge, korisnici su u mogućnosti prijeći na zamjenske usluge drugih operatora te operatora koji je povisio cijenu svojih usluga prisiliti da cijene vrati na razinu na kojoj su bile iz razloga što će u suprotnom početi gubiti korisnike, a samim time i tržišni udjel. Primjena prethodno navedenog argumenta ovisi o snazi zamjenjivosti na strani potražnje, odnosno, što je zamjenjivost na strani potražnje jače izražena, operatori su više ograničeni u mogućnosti povećavanja cijena usluga koje nude svojim korisnicima.

U ovom poglavlju HAKOM određuje granice tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i to na način da utvrdi postoji li zamjenska usluga usluzi pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge.

Prema prikupljenim podacima, većina korisnika (50,16%) pristup javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge na fiksnoj lokaciji ostvaruje putem

analognog (POTS) priključka iz čega se zaključuje da je analogni POTS priključak najzastupljenija usluga.

Kao što je već prethodno pojašnjeno, analogni (POTS) priključak može se pružati samostalno ili u kombinaciji s jednom ili više elektroničkih komunikacijskih usluga. Stoga je, za potrebe utvrđivanja najzastupljenije usluge, HAKOM u ovom poglavlju uzeo u obzir sve tarifne pakete u kojima se javno dostupna telefonska usluga pruža isključivo putem analognog priključka<sup>18</sup>.

Naime, neovisno o tome što se paketi vezanih usluga nude po jedinstvenoj cijeni odnosno što nije jasno određeno koliki dio mjesečne naknade odlazi na sam analogni (POTS) priključak, činjenica je da se analogni priključak unutar paketa vezanih usluga ni po čemu ne razlikuje od onoga koji se korisnicima nudi samostalno (samostalni POTS priključak). S obzirom da su samostalni analogni (POTS) priključak i analogni (POTS) priključak koji se nudi unutar jedinstvenog cjenovnog paketa vezanih usluga potpuno identični, HAKOM smatra kako je, prilikom utvrđivanja najzastupljenije usluge, potrebno ove priključke promatrati zajedno odnosno zanemariti činjenicu da se uz analogni (POTS) priključak iz jedinstvenog cjenovnog paketa nude i druge usluge.

Slijedom navedenog, kao polazište u odnosu na koje se utvrđuju zamjenske usluge određen je analogni (POTS) priključak neovisno o tome nudi li se isti samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga.

#### **4.1.2.1 Pristup putem internetskog protokola (IP)**

Prilikom razmatranja zamjenjivosti na strani potražnje, HAKOM stavlja u odnos pristup putem internetskog protokola (IP) i putem analognog (POTS) priključka koji se koriste u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge. Pristup putem internetskog protokola (IP), obuhvaća sve vrste prijenosa govora putem internetskog protokola, a koje mogu biti upravljane i neupravljane.

U slučaju „neupravljanih“ (eng. *non-managed*) poziva govori se o usluzi prijenosa govora koja se pruža putem IP tehnologije, ali koja u isto vrijeme u jednom svom dijelu prolazi kroz javni internet (VoI) i kao takva nema garantiranu kvalitetu. Ovu vrstu poziva čine usluge kao što su pozivi putem Skype-a ili Viber-a i sličnih aplikacija (tzv. OTT usluge). Prilikom analize zamjenjivosti potražnje važno je napomenuti da navedena usluga nema garantiranu kvalitetu pružanja usluge, odnosno ne odgovara kvaliteti javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži koja se pruža putem analognog (POTS) priključka. Zbog prethodno navedenog, ovaj pristup putem internetskog protokola (IP) ne predstavlja odgovarajuću zamjensku uslugu pristupu putem analognog (POTS) priključka.

---

<sup>18</sup> Krajnjim korisnicima ovakve pakete usluga trenutno nudi Optima Telekom po mjesečnoj naknadi od 183,20 Kn (bez PDV-a) za najjeftiniji paket. Cijena OptiTV Start paketa koji uključuje OptiTelefon, OptiDSL do 3072/384 kbit/s, osnovni paket internet prometa od 2GB i OptiTV preko 85 televizijskih programa u osnovnom paketu.

U prvom slučaju upravljanih (*eng. managed*) VoIP poziva riječ je o usluzi prijenosa govora koja se pruža putem IP tehnologije i koja u potpunosti prolazi kroz mrežu operatora, međutim ne osigurava poseban virtualni kanal za prijenos govora. Zbog spomenutih karakteristika, prije svega nepostojanja posebnog virtualnog kanala za prijenos govora, ni kvaliteta ove vrste VOIP poziva ne odgovara u potpunosti kvaliteti javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži koja se pruža putem analognog (POTS) priključka. Drugim riječima, ovakav pristup putem internetskog protokola (IP) koji ne osigurava poseban virtualni kanal za prijenos govora nema garantiranu kvalitetu te kao takav ne predstavlja zamjensku uslugu pristupu putem analognog (POTS) priključka.

Međutim, u slučaju upravljanih VoIP poziva (*eng. managed*) koji osiguravaju poseban virtualni kanal za prijenos govora, riječ je o usluzi prijenosa govora koja se pruža putem IP/IMS tehnologije, pri čemu se garantira kvaliteta usluge i kao takva u potpunosti odgovara kvaliteti javno dostupne telefonske usluge koja se pruža putem analognog (POTS) priključka.

Nadalje, u posljednje vrijeme sve se više korisnika odlučuje za zamjenu svojih analognih (POTS) priključaka s pristupom putem internetskog protokola (IP). Većina alternativnih operatora svoje usluge pruža upravo putem ovih priključaka nudeći krajnjim korisnicima razne mogućnosti i kombiniranje usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji. Odabir priključka putem internetskog protokola (IP) za pristup javnoj komunikacijskoj mreži je posljedica sve veće popularnosti usluga poput širokopojsnog interneta i IPTV-a i potrebe krajnjih korisnika za korištenjem ovih usluga. Iako je mala vjerojatnost da će korisnik koji pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji koristi isključivo za javno dostupnu telefonsku uslugu i nema potrebu za drugim uslugama, zamijeniti svoj analogni priključak s pristupom putem internetskog protokola (IP), HAKOM je mišljenja kako isto nije prepreka da se navedena vrsta IP priključka promatra kao zamjenska usluga analognom POTS priključku s obzirom da broj korisnika širokopojsnog pristupa Internetu iz godine u godinu neprestano raste pa se samim time i broj priključaka putem internetskog protokola (IP) konstantno povećava. Ostali razlozi zamjenjivosti dani su dalje u tekstu.

Kao što je već spomenuto, IP priključak se može koristiti za pružanje velikog broja usluga, a samim time naravno i za pružanje javno dostupne telefonske usluge. S obzirom da za većinu korisnika funkcionalno nema razlike u korištenju POTS i IP priključka za javno dostupnu telefonsku uslugu, u slučaju potrebe za pružanjem još neke elektroničke komunikacijske usluge (širokopojsni internet, IPTV), uglavnom se koristi IP priključak. IP priključci koji se koriste isključivo za potrebe javno dostupne telefonske usluge krajnjim korisnicima se nude po cijenama sličnim onima za analogne priključke, dok se paketi usluga, koji osim javno dostupne telefonske usluge uključuju i neku/e drugu/e uslugu/e, krajnjim korisnicima nude po cijenama koje im omogućuju ostvarivanje određenih ušteda u odnosu na pojedinačno korištenje usluga te su iz tog razloga paketi usluga znatno popularniji od korištenja IP priključka isključivo za potrebe korištenja javno dostupne telefonske usluge. Operatori koji

nude ovakvu vrstu priključka ostvaruju veće prihode kada korisnici koriste više usluga po jednom priključku pa tako stavljaju poseban naglasak (kroz, primjerice marketinške aktivnosti) na ponudu paketa usluga sugerirajući korisnicima upravo takav odabir.

Uzimajući u obzir karakteristike priključka putem IP protokola, mogućnosti koje takav priključak nudi krajnjim korisnicima kao i popularnost drugih usluga koje se pružaju putem IP protokola, HAKOM zaključuje kako je na strani potražnje priključak putem internetskog protokola (IP), koji se koristi isključivo u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge ili u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge u kombinaciji s još nekom elektroničkom komunikacijskom uslugom, prikladna zamjena za analogni (POTS) priključak i da ove dvije vrste priključaka pripadaju istom mjerodavnom tržištu.

#### **4.1.2.2 Pristup putem kabljskih mreža**

Pristup putem kabljskih mreža ostvaruje se upotrebom koaksijalnog kabela (ili putem hibridne svjetlovodno-koaksijalne mreže) kojim se ujedno odašilje i signal kabljske televizije. Iako je prvotna namjena kabljske mreže bila pružanje televizijskog sadržaja, danas sve više kabljskih operatora, pomoću određenih tehničkih preinaka na mreži, može svojim krajnjim korisnicima pružati javno dostupnu telefonsku uslugu i prijenos podataka. U Republici Hrvatskoj, udjel krajnjih korisnika koji koriste uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži putem kabljskih mreža krajem 2013. iznosio je 5,78%.

Najveći kabljski operator, B.Net<sup>19</sup> pruža javno dostupnu telefonsku uslugu krajnjim korisnicima putem tarife *Super telefon* po mjesečnoj naknadi od 55,20 kn (bez PDV-a). Javno dostupna telefonska usluga putem kabljskih mreža može se, osim samostalno, pružati i u kombinaciji sa širokopoljnim internetom i/ili IPTV-om unutar posebno složenih paketa usluga koji su, prema prikupljenim podacima, sve popularniji među krajnjim korisnicima.

Nadalje, uzimajući u obzir jednaku ili sličnu funkcionalnost koju korisnici ostvaruju pristupom putem kabljskih mreža u odnosu na pristup putem analognog (POTS) priključka, a pritom posebno razmatrajući cijene koje su čak i povoljnije kod kabljskog pristupa, može se zaključiti da su ove dvije vrste pristupa međusobno zamjenjive. Iz tog razloga, realno je očekivati da će korisnik u slučaju malog, ali trajnog značajnog povećanja cijene pristupa putem analognog (POTS) priključka, takav pristup zamijeniti pristupom putem kabljskih mreža.

HAKOM je mišljenja da, operator koji nudi pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji putem analognog (POTS) priključka ne može profitirati povećanjem cijena svojih usluga iz razloga što će korisnik u tom slučaju pristup početi ostvarivati putem kabljskih mreža, ukoliko mu je isti dostupan. Također, s obzirom da su cijene obiju tehnologija putem

---

<sup>19</sup> Od 2011. B.net d.o.o. je u 100%-tnom vlasništvu VIPnet-a d.o.o., dok od druge polovice 2013. na tržištu elektroničkih komunikacija nastupaju kao jedan pravni subjekt.



kjih se ostvaruje pristup slične, postoji određeni cjenovni pritisak pristupa putem kablinskih mreža na cijenu pristupa putem analognog (POTS) priključka.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da pristup putem kablinskih mreža, s obzirom na cjenovne i funkcionalne karakteristike, predstavlja zamjensku uslugu pristupu putem analognog (POTS) priključka na strani potražnje i da ove dvije vrste pristupa pripadaju istom mjerodavnom tržištu.

#### **4.1.2.3 Nepokretni bežični pristup**

Nepokretni bežični pristup koristi kapacitete pokretne javne komunikacijske mreže. U početku se korisnicima nepokretni bežični pristup nudio isključivo kao kombinacija javno dostupne telefonske usluge i širokopojasnog pristupa internetu, a danas je ovaj pristup moguće koristiti i samo u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge<sup>20</sup>, bez širokopojasnog pristupa internetu. Na taj način je nepokretni bežični pristup postao zanimljiviji korisnicima koji nemaju potrebu za širokopojasnim pristupom internetu i zanima ih isključivo mogućnost slanja i primanja poziva na fiksnoj lokaciji. Udjel krajnjih korisnika koji koriste ovakvu vrstu pristupa na kraju 2013. iznosi 2,52%

Usporedbom mjesečnih naknada za nepokretni bežični pristup i analogni (POTS) priključak u najzastupljenijem tarifnom paketu, dolazi se do zaključka da su ove dvije vrste pristupa međusobno zamjenjive budući da korisnik za analogni (POTS) priključak mjesečno plaća naknadu od 60,00 kn (bez PDV-a), dok mjesečna naknada za nepokretni bežični pristup<sup>21</sup> iznosi 56,09 kn (bez PDV-a). U slučaju malog, ali značajnog trajnog povećanja cijene usluge pristupa putem analognog (POTS) priključka, realno je očekivati da bi korisnik analogni (POTS) priključak mogao zamijeniti nepokretnim bežičnim pristupom, s obzirom da mu on omogućuje istu ili vrlo sličnu funkcionalnost.

Ipak, postoji nekoliko razloga zbog kojih se krajnji korisnici u većoj mjeri ne odlučuju na ovakvu zamjenu i zbog čega je tržišni udjel nepokretnog bežičnog pristupa malen. Budući da se za korištenje nepokretnog bežičnog pristupa koriste kapaciteti pokretne javne komunikacijske mreže, nedostaci koji su karakteristični za sve usluge pokretnih javnih komunikacijskih mreža, prisutni su i kod ove usluge. Kvaliteta usluge u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama ovisi o razini prijemnog signala koja u pojedinim područjima, a posebno u zatvorenim prostorima, može biti dosta niska. Budući da su uređaji smješteni u domovima korisnika, dakle u zatvorenim prostorima, razina prijemnog signala može biti u određenim situacijama niža te kao takva predstavljati određene probleme korisnicima ove usluge. Veći broj korisnika na području iste bazne stanice bi također mogao negativno utjecati na kvalitetu usluge. Međutim, mora se priznati da su ovi nedostaci ipak izraženiji i predstavljaju veće probleme korisnicima usluga širokopojasnog pristupa internetu, nego što

<sup>20</sup> unutar Homebox Call tarife i FGSM tarife

<sup>21</sup> cijena Homebox tarife



je to slučaj s korisnicima javno dostupne telefonske usluge, gdje je razina prijemnog signala uglavnom dovoljna za pružanje usluge zadovoljavajuće kvalitete. Malen tržišni udjel nepokretnog bežičnog pristupa ima pozitivan utjecaj na kvalitetu same usluge, koja bi mogla osjetno slabjeti u slučaju znatnijeg povećanja tržišnog udjela.

Slijedom svega navedenog, HAKOM smatra kako su nepokretni bežični pristup i pristup putem analognog (POTS) priključka zamjenske usluge na strani potražnje, bez obzira na opisane nedostatke nepokretnog bežičnog pristupa, a uzevši u obzir i malen tržišni udjel ovog pristupa.

#### **4.1.2.4 ISDN priključak**

Osnovni razlog korištenja ISDN priključka je potreba korisnika za više od jednog kanala. Korisniku može biti potrebno više govornih kanala, može imati potrebu za istovremenim govornim i podatkovnim prometom ili jednostavno želi postići veći kapacitet podatkovnih kanala (što može postići spajanjem više kanala).

Uzimajući u obzir funkcionalnost koju nudi, ISDN priključak se može gledati kao višestruki analogni priključak pa se tako ISDN BRA priključak može smatrati zamjenom za dva analogna (POTS) priključka. S druge pak strane, budući da krajnjem korisniku omogućuje veliki broj kanala, ISDN PRA priključak zahtijeva i posjedovanje dodatne mrežne opreme za upravljanje pozivima na korisničkoj strani, tj. posjedovanje telefonske (PBX) centrale. Iako današnje telefonske centrale podrazumijevaju korištenje ISDN (i putem IP tehnologije) priključaka, većina ih i dalje nudi mogućnost spajanja više analognih linija. Iz tog razloga, ISDN PRA priključak se u određenoj mjeri može smatrati zamjenom za više ISDN BRA ili analognih (POTS) priključaka i obrnuto, budući da korisnik teoretski može jedan ISDN PRA priključak zamijeniti s više ISDN BRA ili analognih (POTS) priključaka. ISDN priključak nudi i neke dodatne usluge koje nisu dostupne kod analognog (POTS) priključka (npr. obavijest o cijeni poziva – AOC, korisnička signalizacija – UUS), ali za većinu korisnika, po mišljenju HAKOM-a, iste nisu od presudne važnosti.

Usporedimo li i cijene analognog i ISDN priključaka, dolazimo do sličnog zaključka (Tablica 3.). Radi jednostavnije usporedbe, u tablici su prikazani iznosi naknada koji se nude poslovnim korisnicima budući da jedino poslovni korisnici koriste sve tri vrste priključaka koji se uspoređuju<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> U tablici su korišteni iznosi naknada koje HT nudi svojim poslovnim korisnicima budući da ovaj operator ostvaruje najveći broj svih triju vrsta priključaka koji se uspoređuju

Tablica 3. Usporedba naknada za analogni, ISDN BRA i ISDN PRA priključak

Vrsta priključka	Naknada (jednokratna) za priključenje	Mjesečna naknada
Analogni (POTS) priključak (u Start Halo tarifnom paketu)	500,00 kn (bez PDV-a) bez ugovorne obveze 300,00 kn (bez PDV-a) uz ugovor na 12 mjeseci 0,81 kn (bez PDV-a) uz ugovor na 24 mjeseca	70,00 kn (bez PDV-a)
ISDN BRA priključak (u Start tarifnom paketu)	800,00kn (bez PDV-a) za novi priključak 400,00 kn (bez PDV-a) uz vraćanje postojeće telefonske linije	89,00 kn (bez PDV-a)
ISDN PRA priključak (u Start tarifnom paketu)	5.000,00 kn* (bez PDV-a) za novi priključak (10 kanala) 8.000,00 kn* (bez PDV-a) za novi priključak (20 kanala) 10.000,00 kn* (bez PDV-a) za novi priključak (30 kanala) *50 % popusta uz vraćanje postojeće telefonske linije	70,00 kn (bez PDV-a) po kanalu

Odabirom analognog (POTS) priključka korisnik ima na raspolaganju samo jedan kanal dok odabirom jednog od ISDN priključaka može imati od najmanje dva (ISDN BRA) pa sve do trideset kanala (ISDN PRA). Kod ISDN PRA priključka korisnik može birati želi li priključiti deset, dvadeset ili trideset kanala. Ovisno o odabiru, jednokratna naknada za priključenje se povećava ili smanjuje dok se naravno i ukupna mjesečna naknada razlikuje u ovisnosti o broju priključenih kanala. Mjesečna naknada po kanalu kod ISDN PRA priključka iznosi 70,00 kn (bez PDV-a) što je potpuno jednako naknadi koju korisnik plaća za analogni (POTS) priključak. Kod ISDN BRA priključka nije moguće birati broj kanala i odabirom ovakvog priključka korisnik uvijek ima na raspolaganju dva kanala po mjesečnoj naknadi od 89,00 kn (bez PDV-a), što po kanalu iznosi 44,50 kn (bez PDV-a).

Usporedbom ove naknade s mjesečnom naknadom za analogni (POTS) priključak, vidljivo je kako je ISDN BRA priključak osjetno povoljniji za korisnika koji ima potrebu za više kanala te da korisnik može ostvariti određene uštede odabirom ISDN BRA priključka. Mjesečna naknada za ISDN BRA priključak po kanalu je povoljnija i od naknade za ISDN PRA priključak, ali ISDN PRA priključak koriste samo veliki poslovni korisnici kojima je ipak jednostavnije, a u konačnici i prihvatljivije, koristiti jedan ISDN PRA priključak u odnosu na više ISDN BRA priključaka. Usporedbom iznosa jednokratnih naknada za priključenje u ovisnosti o broju kanala, iz prikazane tablice također je vidljivo kako je taj iznos sličan kod svih vrsta priključaka te da se naknada po kanalu smanjuje s porastom broja kanala.

Uzimajući u obzir funkcionalne karakteristike i slične cijene analognog (POTS) i ISDN (BRA i PRA) priključka, HAKOM smatra da su ove dvije vrste priključaka međusobno zamjenjive na

strani potražnje i da pripadaju istom mjerodavnom tržištu. Iako ISDN BRA i PRA priključci više nisu dostupni za ugovaranje novim korisnicima (zamjenjuju se uslugom dodatne linije koje se pružaju putem IP priključka) isti su još uvijek relevantni zbog korisnika koji imaju ovu uslugu ugovorenu od prije, te su kao takvi sastavni dio tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.

#### **4.1.2.5 Zamjenjivost usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i usluge pristupa pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži**

Iz godine u godinu broj korisnika usluga pokretnih javnih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj raste pa je tako na kraju 2013. gustoća korisnika usluga pokretnih javnih komunikacijskih iznosila 114,64 %. Iz tog je razloga potrebno razmotriti je li pristup pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži odgovarajuća zamjenska usluga pristupu nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži.

Napredak tehnologije sve više dovodi do toga da se slične usluge mogu pružati i putem nepokretnih i pokretnih mreža, ali i dalje postoji nekoliko čimbenika koji čine pristup pokretnoj mreži funkcionalno drugačijim od pristupa nepokretnoj mreži. Najvažniji čimbenik je, naravno, pokretnost (eng. *mobility*), koja je karakteristična samo za pokretne mreže. Drugim riječima, korisnik pristupa pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži neovisno o lokaciji, dok pristup nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži može ostvariti samo s fiksne lokacije. Prema tome, zamjenjivost ovih dvaju pristupa za krajnjeg korisnika može biti prihvatljiva samo u jednom smjeru, tj. zbog karakteristike pokretnosti, usluga pristupa pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži predstavlja zamjensku uslugu pristupu nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, ali ne i obrnuto.

Još jedan važan čimbenik je svakako i pouzdanost, odnosno kvaliteta usluge. Dok se nepokretne javne komunikacijske mreže odlikuju izvrsnom kvalitetom prijenosa i velikom širinom pojasa, na kvalitetu usluga pokretnih javnih komunikacijskih mreža mogu negativno utjecati razni čimbenici, poput velikog broja korisnika na području jedne bazne stanice koji pokušavaju ostvariti pristup mreži u isto vrijeme, razne fizičke prepreke (visoke zgrade, tuneli) te druge smetnje koje mogu negativno utjecati na razinu prijemnog signala.

Potrebno je također napomenuti kako jedan pristup nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži može koristiti više osoba (npr. unutar kućanstva), dok je pristup pokretnoj mreži više osoban i pridružuje se samo jednom korisniku. Prema tome, ovisno o načinu korištenja, trošak pristupa nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži se može dijeliti na više osoba.

Osim gore navedenih funkcionalnih razlika, između pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i pristupa pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, postoje i određene cjenovne razlike koje, po mišljenju HAKOM-a utječu na percepciju i navike krajnjih korisnika. Međutim, s obzirom da zbog funkcionalnih karakteristika pristupa pokretnoj javnoj

komunikacijskoj mreži i pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji nisu međusobno zamjenjivi, HAKOM nije dalje razmatrao utjecaj cijena na navike krajnjih korisnika.

#### ***4.1.2.6 Zamjenjivost usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike i usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike***

Iako privatni i poslovni korisnici mogu imati bitno različite potrebe u pogledu komuniciranja, pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge je za obje vrste korisnika funkcionalno identičan, budući da se pruža putem iste infrastrukture i osigurava jednaku ili sličnu kvalitetu usluge. Veliki poslovni korisnici mogu zahtijevati neke dodatne usluge i/ili još veću kvalitetu usluge, ali osnovna funkcionalnost je i dalje jednaka.

Uspoređujući tarifne pakete, koji uz uslugu pristupa uključuju i određeni telefonski promet, i cijene po kojima se ti paketi nude privatnim i poslovnim korisnicima, može se doći do zaključka kako su isti gotovo identični. Iako gotovo svi operatori imaju zasebne ponude za privatne i poslovne korisnike, većina tarifnih paketa je ipak dostupna i privatnim i poslovnim korisnicima uz jednake ili slične cijene. Prilikom potpisivanja ugovora, operatori još uvijek dijele ove dvije vrste korisnika u zasebne skupine, ali u konačnici i jedni i drugi, ovisno o njihovim potrebama, mogu dobiti slične usluge bez značajnijih razlika. Privatni korisnici ne mogu direktno birati tarifne pakete koji su namijenjeni poslovnim korisnicima, ali iz razloga što je isti ili gotovo isti tarifni paket većinom ponuđen i privatnim korisnicima po sličnim ili istim cijenama i uvjetima, ne postoji ni realna potreba za takvim odabirom. Slična je situacija i s poslovnim korisnicima koji isključivo biraju tarifne pakete namijenjene poslovnim korisnicima, ali čije su cijene također vrlo slične ili jednake cijenama tarifnih paketa privatnih korisnika.

Slijedom svega navedenog, iako svjestan određenih razlika u potrebama privatnih i poslovnih korisnika i činjenice da operatori još uvijek razlikuju ove dvije vrste korisnika, HAKOM smatra da na strani potražnje ipak nije potrebno definirati dva zasebna tržišta, već da usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike pripadaju istom mjerodavnom tržištu. Osim toga, navedeno predstavlja i stav Europske Komisije, koja u važećoj Preporuci prepoznaje jedno (zajedničko) tržište pristupa za privatne i poslovne korisnike

#### **4.1.3 Zamjenjivost na strani ponude**

Zamjenjivost na strani ponude bila bi moguća u slučaju da operator koji ne pruža usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge i ne posjeduje vlastitu infrastrukturu, u slučaju povećanja cijena usluge hipotetskog monopolista istu počne i pružati. U slučaju usluge pristupa javnoj

komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji ne bi bilo moguće istu pružiti u kratkom vremenu iz razloga što, ako operator ne posjeduje vlastitu pristupnu infrastrukturu do krajnjeg korisnika, troškovi kopanja, povlačenja medija i ostali troškovi i potrebne radnje su toliko zahtjevne da nije realno da se dogode u kratkom vremenu i budu brzi odgovor na malo, ali trajno povećanje cijena pa stoga HAKOM zaključuje da na strani ponude ne postoji dodatna zamjenska usluga u odnosu na usluge koje su već uključene na strani potražnje.

## 4.2 Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji

Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji obuhvaća sva područja u kojima određeni operatori pružaju usluge pod istim uvjetima, odnosno u kojima postoje istovrsni uvjeti tržišnog natjecanja.

U skladu sa Smjernicama o analizi tržišta i preporukama Europske komisije zemljopisna dimenzija mjerodavnog tržišta je većinom određena na osnovu pokrivenosti mrežom i postojanja jednakog pravnog i regulatornog okvira na određenom zemljopisnom području.

Slijedom svega navedenog, a uzimajući u obzir dimenziju usluga predmetnog tržišta, HAKOM smatra da je mjerodavno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike u zemljopisnoj dimenziji u opsegu nacionalno, odnosno mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji čini cijeli teritorij Republike Hrvatske. Navedeni zaključak se temelji na činjenici da većina operatora koji pružaju uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji navedenu uslugu pružaju na cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Isto tako, pravni i regulatorni okvir mjerodavan za predmetnu uslugu, odnosno pravni i regulatorni okvir vezan uz područje elektroničkih komunikacija, je isti na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

### 4.3 Stajalište nadležnog regulatornog tijela o određivanju mjerodavnog tržišta

Na temelju zamjenjivosti na strani ponude i potražnje, HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike obuhvaća sljedeće usluge:

- uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem analognog (POTS) priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem internetskog protokola (IP), neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem kabelskih mreža, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga;
- uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem ISDN BRA i ISDN PRA priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga.

Nadalje, HAKOM je odredio da je mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

## 5 Analiza mjerodavnog tržišta

### 5.1 Cilj i predmet analize mjerodavnog tržišta

Zadaća HAKOM-a je, u skladu s mjerilima iz ZEK-a, ocijeniti djelotvornost tržišnog natjecanja na određenom mjerodavnom tržištu te procijeniti postoje li na tom tržištu operatori sa značajnom tržišnom snagom, nakon čega će o istom donijeti odgovarajuću odluku sukladno ZEK-u i mišljenju tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja.

Smatra se da operator ima značajnu tržišnu snagu ako, pojedinačno ili zajedno s drugim operatorima, ima položaj koji odgovara vladajućem, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

Nakon utvrđivanja i određivanja mjerodavnog tržišta, koji su opisani u poglavljima 3 i 4 ovog dokumenta, HAKOM će, u svrhu procjene postojanja značajne tržišne snage operatora, izračunati tržišne udjele operatora na određenom mjerodavnom tržištu i tumačiti ih u skladu sa Smjernicama Europske komisije o mjerodavnim tržištima te mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

Potom će, analizom prikupljenih podataka u skladu s ostalim mjerilima iz članka 55. ZEK-a, procijeniti postoji li na navedenom tržištu operator sa značajnom tržišnom snagom koji se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućava da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

Prije procjenjivanja značajne tržišne snage na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike potrebno je uzeti u obzir činjenicu da na ovom tržištu iz HT Grupe<sup>23</sup> djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ne obavlja samo HT, već i Iskon.

Uzevši u obzir da se HT i Iskon smatraju jednim gospodarskim subjektom HAKOM će u cilju ispravne procjene stvarne tržišne snage HT-a kao poduzetnika koji kontrolira drugog poduzetnika na istom mjerodavnom tržištu, u ovom slučaju Iskon, kao i tržišne snage Iskona, odnosno ostalih operatora, gore navedena mjerila prikazati zajednički za HT i Iskon te posebno za ostale operatore.

U procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu koje je predmet analize HAKOM će uzeti u obzir slijedeća mjerila:

- tržišni udjel operatora,

---

<sup>23</sup> Pod Grupom se smatraju HT, Iskon, Combis i KDS

- nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije,
- jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima
- stupanj vertikalne integracije.
- ekonomije razmjera,
- ekonomije opsega,
- visokorazvijena distribucijska i prodajna mreža,

### 5.1.1 Tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu

Tržišni udjel je mjerilo relativne veličine nekog poduzetnika na tržištu, izračunato na način da se utvrdi postotak u kojem taj poduzetnik sudjeluje u ukupnoj proizvodnji i/ili prodaji nekog proizvoda i/ili usluge na predmetnom tržištu u određenom razdoblju.

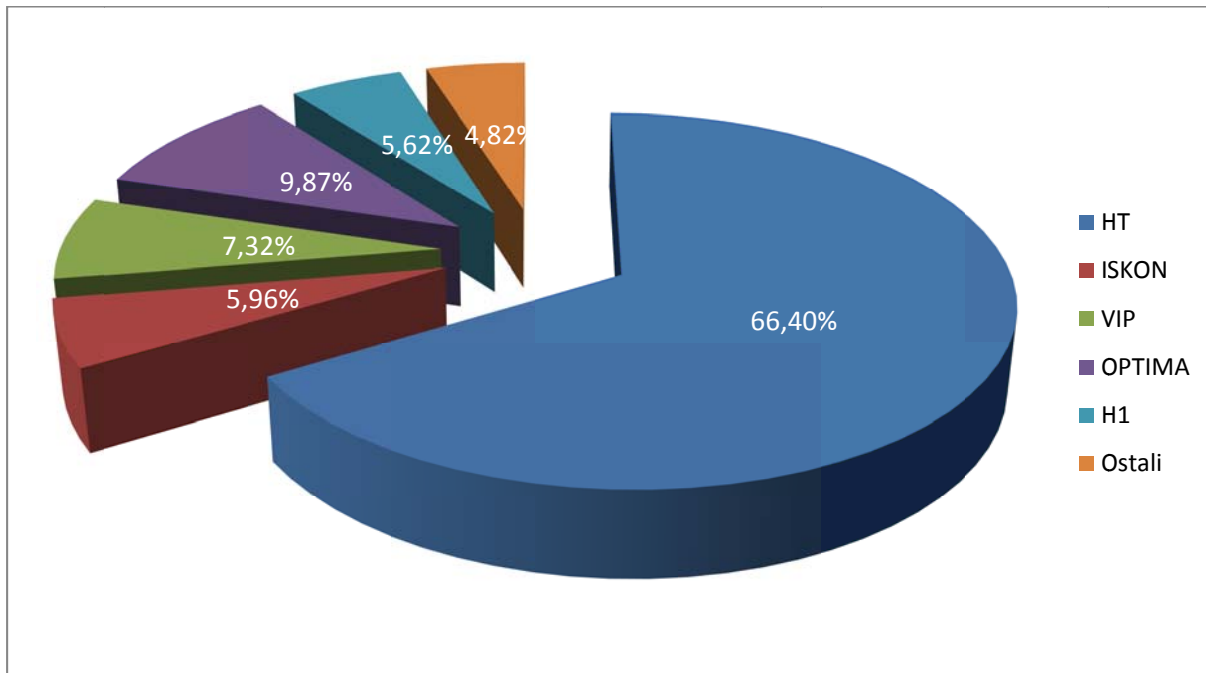
U skladu s mjerodavnim Smjernicama o analizi tržišta Europske komisije o mjerodavnim tržištima i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, tržišni udjel smatra se ključnim mjerilom u procjenjivanju značajne tržišne snage operatora. Međutim, iako je malo vjerojatno da će operator koji nema značajan tržišni udjel imati vladajući položaj, prema Smjernicama Europske komisije, visok tržišni udjel nije sam po sebi dovoljna mjera kako bi se utvrdilo postojanje značajne tržišne snage na određenom tržištu.

Sukladno praksi donošenja odluka od strane Europske komisije, u situaciji u kojoj operator ima tržišni udjel iznad 40%, sumnja se na postojanje pojedinačne značajne tržišne snage, iako Europska komisija sumnja na postojanje vladajućeg položaja i kod nižih tržišnih udjela. Nadalje, prema utvrđenoj sudskoj praksi, tržišni udjel koji premašuje 50%, je sam po sebi, osim u iznimnim okolnostima, dovoljan dokaz postojanja vladajućeg položaja.

Isto tako, smatra se da operator koji na određenom tržištu ima visok tržišni udjel, uživa vladajući položaj, ukoliko je njegov tržišni udjel stabilan kroz promatrano razdoblje. Činjenica da se tržišni udjel operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu postupno smanjuje, ukazuje da tržište postaje konkurentnije, međutim ne isključuje postojanje značajne tržišne snage na istom. S druge strane, promjenjivi tržišni udjeli pokazatelji su pomanjkanja tržišne snage na mjerodavnom tržištu.

U skladu s utvrđenom dimenzijom usluga i zemljopisnom dimenzijom mjerodavnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, podaci prikupljeni upitnicima ukazuju na visok tržišni udjel HT-a i njegovog povezanog društva Iskona.



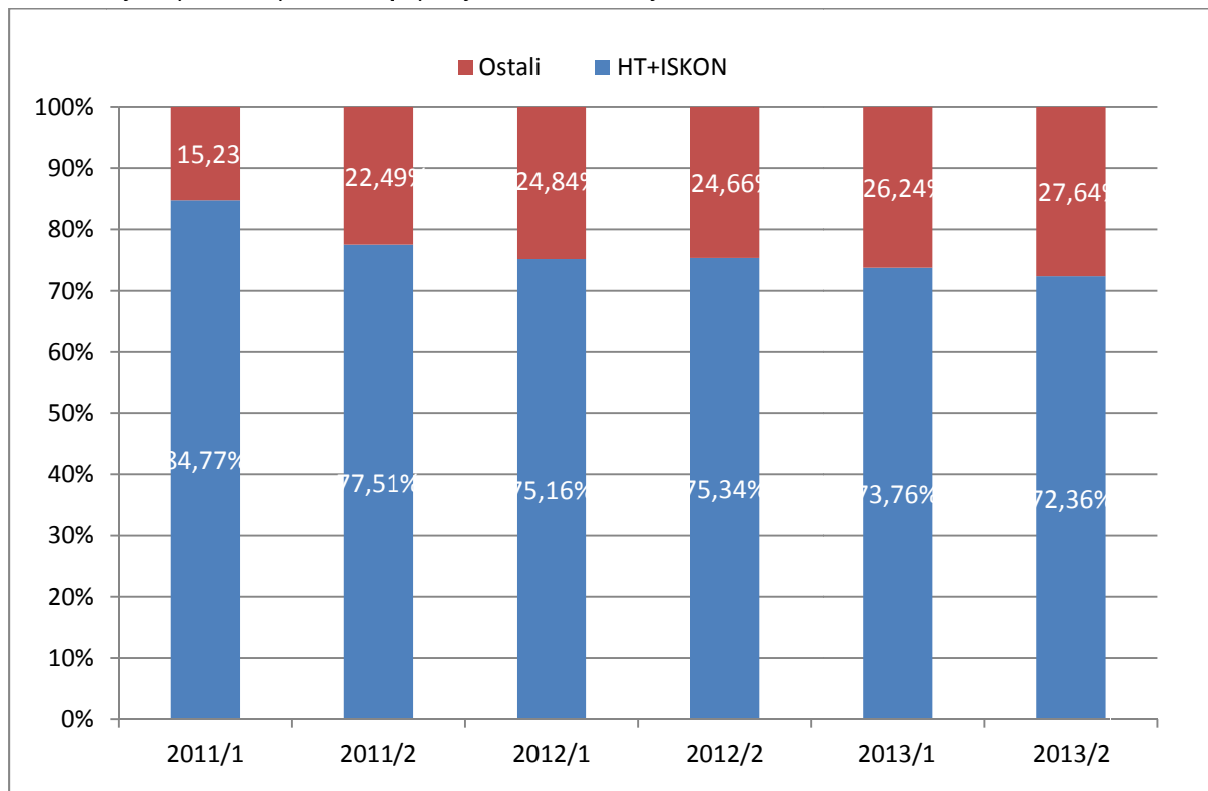
**Slika 2.** Udjeli operatora na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji

Izvor: Upitnik za maloprodajna tržišta

Podaci se odnose za razdoblje obuhvaćeno upitnicima od 2011. do 2013.

Kao što je prikazano (Slika 2.), na kraju 2013. tržišni udjel HT-a iznosio je 66,40%, dok je tržišni udjel njegovog povezanog društva Iskon za isto razdoblje iznosio 5,96%. Sukladno navedenom, a uzevši činjenicu kako se s aspekta propisa o zaštiti tržišnog natjecanja isti smatraju jednim gospodarskim subjektom te zaključak kako je, u svrhu ispravne procjene tržišne snage potrebno njihove tržišne udjele promatrati zajedno, iz Slike 2. vidljivo je da je tržišni udjel HT-a i njegovog povezanog društva Iskon na kraju 2013. iznosio 72,36%, dok ostali operatori zajedno dostižu 27,64% ukupnog tržišnog udjela. Naime, tržišni udjel Optima Telekom-a iznosi 9,87%, Vipnet-a 7,32%, a H1 Telekom prema broju priključaka čini 5,62% ukupnog tržišta. Slijede Metronet Telekomunikacije sa 1,60%, odnosno Amis sa 1,28% udjela, dok je u istom razdoblju, prema broju priključaka Terrakom imao 0,08% tržišnog udjela. S obzirom na utvrđeni nerazmjer u tržišnom udjelu prema broju priključaka, HAKOM smatra prikladnim, te će za potrebe daljnje analize, donošenja zaključaka o pojedinačnoj značajnoj tržišnoj snazi operatora i određivanja regulatornih obveza, kao i svih pripadajućih međusobnih usporedbi i odnosa među operatorima na tržištu, u nastavku dokumenta promatrati s jedne strane HT i njegovo povezano društvo Iskon, a s druge strane ostale operatore zajedno.

Slika . prikazuje tržišni udjel operatora, također prema broju priključaka, za sva razdoblja obuhvaćena upitnicima.

**Slika 3.** Udjeli operatora prema broju priključaka za razdoblje od 2011. do 2013.

Izvor: Upitnik za maloprodajna tržišta

Slika 3 prikazuje tržišni udjel HT-a i Iskona, koji na kraju 2013. iznosi 72,36%. U promatranom trogodišnjem razdoblju (od kraja 2011. zaključno s drugom polovicom 2013.), ostali operatori postupno su povećavali svoj tržišni udjel koji na kraju 2013. iznosi 27,64%. U skladu s navedenim, broj priključaka, odnosno tržišni udjel HT-a i njegovog povezanog društva Iskona kroz promatrano razdoblje postupno se smanjuje, međutim, i dalje ostaje izrazito visok (72,36%). HAKOM ocjenjuje kako prikazani trend (Slika .) ocrta naznake da tržište postupno postaje konkurentnije, pritom nedvosmisleno ukazujući na značajnu tržišnu snagu HT-a i njegovog povezanog društva Iskona.

Međutim, važno je naglasiti kako visoki tržišni udjel nije jedino i odlučujuće mjerilo u procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage. Tržišni udjel jedino može ukazati na mogućnost postojanja značajne tržišne snage pojedinog operatora. Isto tako, iz Smjernica Europske komisije proizlazi da: „*dominantna pozicija može proisteci iz kombinacije mjerila za određivanje značajne tržišne snage, koji uzeti u obzir odvojeni možda ne bi bili odlučujući*“. Sukladno navedenom, HAKOM je mišljenja kako treba uzeti u obzir i druga mjerila kako bi utvrdila postoji li na određenom tržištu operator koji djeluje neovisno o konkurenciji i korisnicima.

Uzimajući u obzir prethodno navedeno, HAKOM je poduzeo temeljitu i sveobuhvatnu analizu gospodarskih karakteristika mjerodavnog tržišta prije donošenja konačnog zaključka o postojanju značajne tržišne snage.

### **5.1.2 Nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije**

Smjernice Europske komisije o analizi tržišta i procjeni značajne tržišne snage napominju da je nadzor infrastrukture koja se ne može lako replicirati važan kriterij za procjenu postojanja značajne tržišne snage. To je vidljivo u slučaju kada je infrastruktura isključivo ili pretežno u vlasništvu određenog poduzetnika i postoje visoke i nepremostive prepreke povezane s repliciranjem takve infrastrukture, a pristup potrebnoj infrastrukturi je neophodan za pružanje određenog proizvoda ili usluge.

Vlasništvo nad infrastrukturom može bivšem monopolisti donijeti troškovnu prednost dok vrijeme i trošak povezan s repliciranjem takve infrastrukture predstavlja za druge operatore značajnu prepreku za ulazak na tržište. Vlasnik infrastrukture može još dodatno proširiti svoju tržišnu snagu na horizontalno ili vertikalno povezana tržišta.

Drugi operator koji želi konkurirati HT-u kod pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa morao bi izgraditi pristupnu mrežu koja ima kapacitet za pružanje veleprodajnih usluga pristupa i trebao bi biti motiviran da to učini. Kapitalna ulaganja potrebna za izgradnju i stavljanje u uporabu pristupne mrežne infrastrukture su izuzetno visoka i zahtijevaju detaljno razrađene poslovne planove i razumno vrijeme povrata uloženi sredstava. Ulazak na tržište zahtijeva od novih operatora značajna ulaganja i to većinom u obliku nenadoknadivih troškova, koje operatori neće moći nadoknaditi u slučaju tržišnog neuspjeha i izlaska s tržišta.

Gradnja vlastite pristupne infrastrukture je otežana ne samo zbog visokih i većinom nenadoknadivih troškova ulaganja zbog potrebe izgradnje kabelske kanalizacije, već i radi dalje prisutnih poteškoća potrebnih dozvola za izgradnju vlastite pristupne infrastrukture.

Stoga, uzimajući u obzir zemljopisnu rasprostranjenost pristupne (mrežne) infrastrukture HT-a, te činjenicu da je ista izgrađivana tijekom dugog razdoblja, odnosno u razdoblju kada je HT bio javno poduzeće kao i u sljedećem razdoblju kada je uživao ekskluzivna prava, repliciranje pristupne (mrežne) infrastrukture HT-a nije ekonomski opravdano.

Razmatrajući do koje mjere HT-ova kontrola nad pristupom infrastrukturi djeluje kao prepreka ulasku na tržište, HAKOM je razmatrao može li sposobnost nekog operatora da investira u vlastitu infrastrukturu i pruža uslugu pristupa za vlastite potrebe utjecati na ponašanje HT-a na tržištu. Investiranje u vlastitu infrastrukturu od strane alternativnih

operatora je primjer repliciranja HT-ove mreže i mogao bi utjecati na ponašanje HT-a na tržištu, no takvo investiranje je ograničeno u opsegu i čini mali dio ukupne pristupne mreže.

Nadalje, HT raspolaže sa infrastrukturom koja omogućuje pristup preko bakrene parice do najvećeg broja krajnjih korisnika u Republici Hrvatskoj čak i na onim područjima gdje je pristup krajnjim korisnicima otežan.

Stoga kao što je već navedeno, HAKOM je mišljenja da ulazak na tržište pristupa koje je predmet ovog dokumenta zahtijeva značajna ulaganja u izgradnju pristupne mreže koja su uglavnom nenadoknadivi troškovi te predstavljaju ograničenje ulasku iz razloga što obeshrabruju potencijalne operatore u ulasku na navedeno mjerodavno tržište jer će izgradnja pristupne mreže biti ekonomski isplativa samo u onim područjima gdje se može očekivati široka gustoća i broj korisnika.

Nadalje, ulaganje u mreže nove generacije, odnosno povlačenje svjetlovodnih kabela unutar postojeće pristupne infrastrukture, zauzima mali udjel u ukupnim troškovima gradnje pristupne infrastrukture, s obzirom da troškovi kopanja zauzimaju oko 50-80% u ukupnim troškovima izgradnje pristupne infrastrukture. Stoga, HAKOM smatra da će ulaganjima u pristupnu svjetlovodnu mrežu HT jačati svoj tržišni položaj, s obzirom da u većini slučajeva već ima izgrađenu pristupnu infrastrukturu unutar koje će povući pristupnu mrežu na temelju svjetlovodnog kabela, a što mu daje prednost nad novim operatorima.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra, kako u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, niti jedan operator neće moći u potpunosti replicirati mrežnu infrastrukturu HT-a i to u mjeri u kojoj bi mogao ugroziti njegov tržišni položaj na mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži koji se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Štoviše, na temelju nadzora infrastrukture, HT ulaganjima u svjetlovodnu pristupnu mrežu dodatno jača svoj tržišni položaj.

### **5.1.3 Jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima**

Jednu od značajnijih prepreka za ulazak na tržište novim operatorima predstavlja njihov otežan pristup kapitalu i novčanim izvorima. Zbog nepostojanja prepoznatljivog tržišnog imena (eng. *brand*) sa strane novih operatora, koje bi osiguralo lako pridobivanje novih korisnika i tako poboljšao izgled novih operatora za uspješno poslovanje i ostvarivanje dobiti u dogledno vrijeme, a što su sve preduvjeti dobivanja kapitala pod povoljnijim uvjetima, novi operatori su izloženi visokoj zapreci za ulazak na tržište.

Nasuprot njima, HT, koji je u vlasništvu Deutsche Telekoma, ostvaruje zbog svoje vlasničke strukture i etabliranog tržišnog imena vrlo jednostavan i povlašten pristup tržištima kapitala i novčanim izvorima na međunarodnoj razini, što mu daje značajnu prednost u odnosu na

ostale operatore i mogućnost za zlouporabu položaja praksom istiskivanja marže, kako bi zadržao ili povećao svoj udjel na tržištu.

Nadalje, zbog neetabliranog tržišnog imena, ostali operatori su prisiljeni ulagati jako puno novca u marketing kako bi privukli nove korisnike, što dodatno povećava njihovu potrebu za kapitalom.

Zbog specifične situacije u Hrvatskoj, u kojoj je HT 100%-tni vlasnik Iskona, koji također nudi usluge na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, prigoda za zlouporabu položaja politikom istiskivanja cijena uz povlašteni pristup kapitalu, je velika.

HAKOM je mišljenja da Iskon zbog jednostavnog ili povlaštenog pristupa kapitalu ili novčanim izvorima ima značajnu prednost u odnosu na ostale operatore na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i veliku mogućnost za zloupotrebu položaja praksom istiskivanja cijena, kako bi zadržao postojeći ili čak povećao tržišni udjel sebi i svom vladajućem društvu.

Nadalje, nad tri najveća alternativna operatora je tijekom 2012., odnosno 2013. otvoren postupak predstečajne nagodbe čime je njihov položaj na tržištu dodatno oslabljen, a pristup tržištu kapitala i novčanim izvorima značajno otežan. Osim toga, kredite tvrtkama koje su u predstečajnoj nagodbi HNB je svrstao u skupinu najvećeg rizika, a praksa je pokazala da kreditne institucije nisu sklone odobriti kredite čak ni nakon uspješno dovršenog postupka predstečajne nagodbe.

Zbog svega gore navedenog, HAKOM je mišljenja da HT i Iskon zbog jednostavnog ili povlaštenog pristupa tržištima kapitala ili novčanim izvorima imaju značajnu prednost u odnosu na ostale operatore na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji.

#### **5.1.4 Stupanj vertikalne integracije**

Vertikalna integracija podrazumijeva operatora koji je prisutan na više različitih, vertikalno povezanih, veleprodajnih i maloprodajnih tržišta.

Vertikalna integracija se, sukladno Smjernicama o analizi tržišta, tretira kao zauzimanje tržišne moći. Takvo zauzimanje tržišne moći je pokušaj istiskivanja konkurencije s potencijalno konkurentnog tržišta ili samo ometanje konkurencije pri ulasku na tržište.

Na kraju 2013. na maloprodajnim tržištima pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupne telefonske usluge koja se pruža na fiksnoj lokaciji u nepokretnoj mreži, usluge je krajnjim korisnicima pružalo 15 operatora. Od svih operatora na predmetnom tržištu, samo je HT vertikalno integrirani operator na cijelom području Republike Hrvatske dok su operatori kabelskih mreža vertikalno integrirani, ali na puno užem geografskom području. S

obzirom da su operatori kabelskih mreža vertikalno integrirani samo na užem geografskom području, korištenje prednosti koja proizlazi iz njihove vertikalne integracije ograničeno je samo na to uže područje. Temeljem navedenog, a uzimajući u obzir da HT raspolaže mrežnom infrastrukturom na cijelom području Republike Hrvatske, vertikalna integracija i kontrola nad infrastrukturom pružaju HT-u značajnu prednost u odnosu na druge operatore na maloprodajnom tržištu, uključujući i operatore kabelskih mreža, iz čega se zaključuje kako HT ima visoki stupanj vertikalne integracije koja dodatno jača tržišnu poziciju istog i posljedično slabi tržišnu poziciju ostalih operatora na tržištu. Također, na maloprodajnim tržištima pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupne telefonske usluge koja se pruža na fiksnoj lokaciji djeluje i trgovačko društvo Iskon koje je u stopostotnom vlasništvu HT-a.

Prema trenutno zastupljenoj praksi, operatori koji koriste HT-ove veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i veleprodajnog širokopojsnog pristupa internetu, uz uslugu pristupa, krajnjim korisnicima istovremeno pružaju i javno dostupnu telefonsku uslugu. Osim toga, operatori koji koriste HT-ovu veleprodajnu uslugu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja usluge maloprodajne usluge predodabira operatora (javno dostupna telefonska usluga), navedenu uslugu u sve većoj mjeri dopunjavaju s uslugom najma korisničke linije kako bi krajnjim korisnicima mogli ispostaviti jedan račun za uslugu pristupa i javno dostupnu telefonsku uslugu.

Uzevši u obzir prethodno opisanu vezu između usluge pristupa i javno dostupne telefonske usluge, HAKOM smatra kako vertikalna integracija omogućava HT-u (direktno ili indirektno) prenošenje značajne tržišne snage s navedenih veleprodajnih tržišta na predmetno maloprodajno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži. Same mogućnosti prenošenja značajne tržišne snage su u velikoj mjeri minimizirane postojećom regulacijom na prethodno navedenim veleprodajnim tržištima, međutim nisu u potpunosti uklonjene. Primjerice, HT bi i uz postojeću regulaciju, mogao istiskivanjem marže na maloprodajnom tržištu novim operatorima otežati pružanje konkurentnih usluga što bi posljedično dovelo do pada njihove prodaje i prihoda kao i slabljenja njihovih tržišnih položaja. Osim toga, u odsustvu regulacije predmetnog tržišta, HT bi mogao odbiti pružati uslugu najma korisničke linije i sl.

Zbog prethodno navedenog, HAKOM smatra kako, postojanje veleprodajnih usluga, kao što su najam korisničke linije (WLR) i najam posebnog virtualnog kanala za govor (VoIP), putem kojih operatori mogu ostvariti pristup mreži bivšeg monopolista, tek djelomično ublažava postojanje visokog stupnja vertikalne integracije HT-a.

### **5.1.5 Ekonomije razmjera**

Ekonomije razmjera (eng. *economies of scale*) nastaju smanjivanjem jediničnih (prosječnih) troškova proizvodnje zbog povećanja obujma (volumena) proizvodnje. Važne su zbog

ostvarivanja troškovnih prednosti iz veličine pojedinih poslovnih operacija, odnosno, u industrijama gdje je efekt ekonomija razmjera veći, veće poduzeće uvijek ima troškovne prednosti nad malim poduzećem. Mogućnost osiguravanja nižih troškova, i zbog toga postizanja niskih cijena, čini važan izvor konkurentske prednosti na tržištima gdje je cjenovna konkurencija glavni oblik suparništva među poduzećima.

HT je dugo godina bio jedini operator koji je pružao pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, a samim time i javno dostupnu telefonsku uslugu u nepokretnoj mreži, krajnjim korisnicima na području Republike Hrvatske i kao takav, zbog velike korisničke baze, uživa prednosti ekonomija razmjera pružajući navedene usluge. Iz navedenog slijedi kako je jedinični trošak HT-a za pružanje navedenih usluga puno niži od troška koji će za istu uslugu imati operator koji tek ulazi na tržište. Naime, trošak usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji operatora koji koriste veleprodajnu uslugu je po broju pristupa uvijek isti, bez obzira koliko ima korisnika. Za razliku od ostalih operatora, u slučaju HT-a, ukupni trošak usluge po jedinici pružanja usluge pada u odnosu na ostvareni broj pristupa.

Isto tako, a kako je i u prijašnjim poglavljima već i navedeno, HT ima najveću bazu korisnika i najrašireniju mrežu, odnosno infrastrukturu koju je teško duplicirati, iz čega proizlaze osnovne prednosti HT-a vezane za ekonomije razmjera.

Budući da HT, iz razloga što ima nadzor nad infrastrukturom koju je teško duplicirati, većinu usluga pruža putem vlastite mreže (za vlastite potrebe; eng. *self supply*), a ostali operatori, većinu usluga kupuju na veleprodajnoj razini, lako je zaključiti da je HT u poziciji u kojoj može koristiti prednosti ekonomija razmjera, dok kod ostalih operatora to nije slučaj.

### **5.1.6 Ekonomije opsega**

Ekonomije opsega (eng. *economies of scope*) nastaju smanjivanjem prosječnih proizvodnih troškova koje se može postići ako poduzeće proizvodi određen broj usko povezanih proizvoda ili usluga. Ekonomije opsega postoje ako su ukupni troškovi proizvodnje dvaju ili više proizvoda manji nego proizvodnja istih proizvoda u odvojenim pogonima ili poduzećima. Navedeno predstavlja ekonomiju ušteda na troškovima do kojih dolazi objedinjenim izvođenjem velikog broja različitih aktivnosti unutar iste tvrtke, odnosno u slučaju sektora elektroničkih komunikacija, korištenjem iste mrežne infrastrukture za pružanje niza različitih maloprodajnih usluga.

Ekonomije opsega se odnose na potencijalne prednosti operatora dobivene ponudom različitih proizvoda i usluga zajedno. HT je kroz godine razvio mrežu te na cijelom teritoriju Republike Hrvatske putem raširene distributivne mreže nudi širok spektar usluga velikom krugu korisnika. Iako je među uslugama još uvijek najzastupljenija javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži, značajan je trend rasta korisnika kojima pruža uslugu širokopojasnog pristupa internetu u obliku MAXdsl usluge i IP televizije u obliku MAXtv

usluge. Svojom prisutnošću na velikom broju tržišta kroz dugi niz godina, HT koristi prednost ekonomije opsega u većoj mjeri od ostalih operatora.

Isto tako, i ostali operatori pružaju krajnjim korisnicima vezane usluge temeljene na IP tehnologiji (pristup internetu, IPTV, javno dostupna telefonska usluga) putem istih mrežnih elemenata, zbog čega možemo zaključiti da su prisutni na velikom broju tržišta. Međutim, zbog slabo rasprostranjene vlastite pristupne mreže i male korisničke baze, ne mogu u potpunosti uživati u koristi ekonomija opsega.

Slijedom svega navedenog, jasno je da HT uživa prednosti ekonomija opsega budući da ima najrašireniju pristupnu mrežu, odnosno infrastrukturu koju je teško duplicirati te koja mu omogućava istovremenu prisutnost na više različitih tržišta, na kojima korisnicima objedinjeno pruža više različitih usluga putem iste, mrežne infrastrukture, odnosno istih mrežnih elemenata.

### **5.1.7 Visoko razvijena distribucijska i prodajna mreža**

HT je bivši monopolist koji je uspio razviti jaku distribucijsku i prodajnu mrežu svojih proizvoda između ostalog i zbog svoje dugogodišnje prisutnosti na ovim prostorima, etabliranog tržišnog imena te jake pregovaračke moći koja mu omogućuje da puno lakše i brže od svojih konkurenata dolazi do najpoželjnijih prodajnih kanala i lokacija pod najpovoljnijim uvjetima. Uzimajući u obzir i činjenicu postojanja ekonomija opsega, zbog koje je distributivni kanal za novu uslugu puno lakše uspostaviti preko kanala za već postojeću uslugu i ušteda koje je moguće ostvariti korištenjem jednog kanala za distribuiranje više usluga, HT ima značajnu prednost u odnosu na ostale konkurente koji su zbog svog neetabliranog tržišnog imena, slabije pregovaračke moći i veličine u podređenom položaju u odnosu na HT.

Investicije u infrastrukturu i logistiku, kao i napredna softverska rješenja kao podrška distribuciji proizvoda i usluga, HT-u su znatno olakšane zbog njegove veličine i pregovaračke moći u odnosu na konkurenciju.

Jaka, moderna i rasprostranjena distribucijska mreža pridonose povećanju poslovne učinkovitosti HT-a koji na taj način još više jača svoju poziciju na tržištu, dok je ostalim operatorima na tržištu jačanje vlastite pozicije ili samo zadržavanje iste znatno teže postići zbog nedostatka ekonomija opsega, nedovoljno etabliranog tržišnog imena te odsutnosti povlaštenog pristupa izvorima kapitala.



## 5.2 Zaključak o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i ocjena djelotvornosti tržišnog natjecanja

Na temelju analize mjerila iz članka 55. ZEK-a, koja je HAKOM promatrao zajedno za HT i Iskon s obzirom da se isti smatraju jednim gospodarskim subjektom, HAKOM je došao do zaključka da HT sa svojim povezanim društvom Iskon ima status operatora za značajnom tržišnom snagom.

Temeljem navedenog, HAKOM određuje operatora HT sa svojim povezanim društvom Iskon operatorom sa značajnom tržišnom snagom. Međutim, uzevši u obzir da su u statusno pravnom pogledu HT i Iskon dvije pravne osobe koje su pri tome povezana društva, HAKOM će prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja i regulatorne obveze određene na temelju utvrđenih prepreka (navedeno je obrađeno u poglavljima 6 i 7 ovog dokumenta) promatrati i određivati zasebno za društvo HT i zasebno za društvo Iskon.

Na temelju provedene analize, a u skladu s navedenim u prethodnom odlomku HAKOM je utvrdio da na mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike ne postoji djelotvorno tržišno natjecanje te da trgovačko društvo HT sa svojim povezanim društvom Iskonom ima značajnu tržišnu snagu na tom mjerodavnom tržištu, odnosno da ima položaj koji odgovara vladajućem položaju, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

HAKOM je postojanje značajne tržišne snage trgovačkog društva HT sa svojim povezanim društvom Iskonom utvrdio na temelju visokog tržišnog udjela istih koji je u promatranom razdoblju relativno stabilan i trenutno iznosi 72,36%. Nadalje, HAKOM je navedeni zaključak potkrijepio i ostalim mjerilima iz članka 55. ZEK-a i to: nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije, jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima, stupanj vertikalne integracije, ekonomije razmjera, ekonomije opsega te visoko razvijena distribucijska i prodajna mreža. HAKOM smatra kako analiza drugih mjerila nije potrebna, odnosno kako bi analiza istih, pored gore obrađenih, također dovela do zaključka da HT sa svojim povezanim društvom Iskonom ima značajnu tržišnu snagu mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.

## 6 Prepreke razvoju tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

U ovom poglavlju će se analizirati sve moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije mogle pojaviti na mjerodavnom tržištu. Osnovni cilj analize prepreka je određivanje regulatornih obveza koje će najefikasnije ukloniti uočene prepreke, što bi u konačnici trebalo dovesti do uklanjanja prepreka ulasku na tržište i razvoja konkurencije na tržištu, sve s ciljem očuvanja interesa krajnjih korisnika.

HAKOM je, kao što je i navedeno u petom poglavlju ovog dokumenta, zaključio da na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike HT i njegovo povezano društvo Iskon imaju status operatora sa značajnom tržišnom snagom iz čega proizlazi zaključak kako je struktura tržišta takva da, u odsustvu regulacije, ne bi težila razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja.

Prema dokumentu ERG (06) 33 u europskoj regulatornoj praksi postoji 27 uobičajenih prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje su prepoznate u praksi. Većina prepreka je temeljena na iskustvima regulatornih tijela i pokazuje stvarne situacije u sektoru elektroničkih komunikacija, no isto tako regulatorno tijelo ništa ne sprječava u prepoznavanju mogućih prepreka razvoju tržišnog natjecanja izvan zadanog okvira, a koje su specifične za određenu državu ili određeno tržište.

Kako bi regulatorno tijelo bilo u mogućnosti izabrati regulatorne obveze koje će najbolje riješiti prepoznate prepreke razvoju tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu/tržištima, osnovno je utvrditi uzrok odnosno izvor značajne tržišne snage operatora.

Kod određivanja regulatornih obveza, a u skladu s dokumentom ERG-a<sup>24</sup>, HAKOM nije radio razliku između prepreka koje su se već dogodile u praksi na ovom mjerodavnom tržištu i onih koje bi se u odsustvu regulacije mogle dogoditi. Drugim riječima, za određivanje regulatornih obveza nije bitno je li se određena prepreka dogodila u praksi ili je HAKOM tek predvidio mogućnost pojavljivanja određene prepreke u budućnosti.

Slijedom navedenog, HAKOM je u nastavku dokumenta detaljno obradio prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koje je, zbog kriterija kojima se dokazalo postojanje značajne tržišne snage, podijelio na prepreke koje se na mjerodavnom tržištu mogu pojaviti kao posljedica iskorištavanja vladajućeg položaja neovisno ostvaruju li se putem HT-a ili njegovog povezanog društva Iskona.

---

<sup>24</sup> ERG (06) 33

## **6.1 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koje su posljedica iskorištavanja statusa operatora sa značajnom tržišnom snagom HT-a**

### **6.1.1 Vertikalno prenošenje značajne tržišne snage**

#### **6.1.1.1 Odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa**

U europskoj sudskoj praksi odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa se ne odnosi samo na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom u potpunosti odbija pružiti/ponuditi veleprodajnu uslugu, nego i na situaciju u kojoj je operator sa značajnom tržišnom snagom spreman ponuditi uslugu, ali pod nerazumnim/neopravdanim uvjetima<sup>25</sup>. U ovom dijelu se obrađuje samo potpuno odbijanje dogovora ili uskraćivanje pristupa (putem određene veleprodajne usluge), dok se drugi dio iz navedenog primjera obrađuje pod ostalim preprekama razvoju tržišnog natjecanja kao što su neopravdani zahtjevi, previsoke cijene, itd.

Kao što je i definirano u dijelu dokumenta u kojem se obrađuje značajna tržišna snaga, pri određivanju značajne tržišne snage, kao i prepreka razvoju tržišnog natjecanja, važno je definirati izvor značajne tržišne snage. Na tržištu koje je obrađeno ovim dokumentom izvor značajne tržišne snage HT-a je široko razvijena pristupna mreža i pristup velikom broju krajnjih korisnika.

Operator sa značajnom tržišnom snagom na određenom veleprodajnom tržištu može prenijeti svoju tržišnu snagu na maloprodajnu razinu na način da odbije dogovor ili uskrati pristup operatorima koji se na maloprodajnoj razini natječu s njegovim maloprodajnim dijelom ili povezanim društvima. Takvo ponašanje posebice predstavlja prepreke razvoju tržišnog natjecanja u slučajevima kada operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnoj razini pruža uslugu koja je neophodna drugim operatorima pri pružanju usluge na povezanom maloprodajnom tržištu.

Kako je HAKOM u poglavlju 5.2. ovog dokumenta utvrdio da je u Republici Hrvatskoj HT sa svojim povezanim društvom Iskonom operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te da je HT vertikalno integrirani operator koji je prisutan na veleprodajnim tržištima pristupa, HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, imao interes uopće ne ponuditi operatorima ili pak ponuditi pod nerazumnim uvjetima odgovarajuću veleprodajnu uslugu na temelju koje bi ostali operatori mogli svojim korisnicima ponuditi uslugu pristupa u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge na maloprodajnoj razini. Opisana situacija dovela bi do otežanog daljnjeg razvoja djelotvornog

---

<sup>25</sup> Dokument ERG-a, ERG (06) 33

tržišnog natjecanja na maloprodajnom tržištu, s obzirom da ostali operatori ne bi bili u mogućnosti krajnjem korisniku ponuditi uslugu pristupa u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge, kao što to svojim korisnicima nudi HT.

Konkretno, iako HT kao operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji, pruža veleprodajnu uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji pod razumnim uvjetima putem koje operatori mogu krajnjem korisniku ponuditi uslugu pristupa na maloprodajnoj razini, činjenica je da operatorima nije isplativo koristiti uslugu izdvojene lokalne petlje kako bi na maloprodajnoj razini krajnjim korisnicima ponudili uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži isključivo u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge. Naime, korištenje ove veleprodajne usluge operatorima se isplati u slučaju da krajnji korisnik želi koristiti i neke druge usluge (poput širokopojasnog pristupa internetu i/ili IPTV-a).

Također, kao operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, HT na temelju obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, pruža veleprodajnu uslugu posebnog virtualnog kanala za govor (VoIP) pod razumnim uvjetima. Iako i ova usluga omogućava ostalim operatorima pružanje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge krajnjim korisnicima, HAKOM smatra kako korištenje ove veleprodajne usluge samo u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge, a s obzirom na prateće nenadoknadleve troškove, operatorima nije isplativo.

Od srpnja 2011. HT, na temelju obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže koja mu je određena kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike pruža operatorima veleprodajnu uslugu najma korisničke linije. Usluga najma korisničke linije predstavlja preprodaju HT-ove usluge pristupa te kao takva omogućava ispostavljanje jedinstvenog računa korisnicima usluge predodabira operatora. S obzirom da ne iziskuje dodatne troškove ni ulaganja, ovu uslugu operatori koriste upravo kako bi krajnjim korisnicima na maloprodajnoj razini naplatili uslugu pristupa u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge. Na taj način, ostali operatori imaju jednaku mogućnost ispostavljanja jedinstvenog računa korisnicima javno dostupne telefonske usluge (putem usluge predodabira operatora) kao i HT.

S obzirom na prethodno opisan značaj usluge najma korisničke linije, HAKOM smatra da bi HT u odsustvu regulacije imao interes istu uopće ne ponuditi operatorima ili ju pak ponuditi pod nerazumnim uvjetima što bi negativno utjecalo na tržišno natjecanje kao i na same krajnje korisnike koji više ne bi imali različite mogućnosti izbora u smislu cijene, kvalitete i usluga koje im se nude.

### **6.1.1.2 Taktike odgađanja**

Taktike odgađanja se odnose na situacije u kojima operator sa značajnom tržišnom snagom ne odbija pružanje pripadajuće veleprodajne usluge, ali istu pruža sa zakašnjenjem u odnosu na svoj maloprodajni dio (vlastite potrebe) ili povezana društva, te na taj način dovodi postojeće i potencijalne konkurente u neravnopravan položaj na vertikalno povezanom veleprodajnom i maloprodajnom tržištu budući da im je ta veleprodajna usluga, uzevši u obzir potrebe krajnjih korisnika, neophodna za pružanje usluga istima.

HAKOM smatra da bi HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom te vertikalno integrirani operator, u odsustvu regulacije, mogao imati interes pružati veleprodajnu uslugu najma korisničke linije postojećim i potencijalnim konkurentima na povezanom maloprodajnom tržištu u rokovima duljim od onih u kojima te iste usluge pruža vlastitom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima.

### **6.1.1.3 Neopravdani zahtjevi**

*Neopravdani zahtjevi* se odnose na sve uvjete koji se odnose na pružanje određene veleprodajne usluge, a koji nisu neophodni za pružanje iste. Takvi zahtjevi neopravdano povećavaju troškove i oduzimaju vrijeme postojećih i potencijalnih konkurenata koji koriste navedenu veleprodajnu uslugu kako bi pružali usluge na povezanom maloprodajnom tržištu, a gdje se natječu s maloprodajnim dijelom ili povezanim društvima operatora sa značajnom tržišnom snagom. HAKOM smatra kako bi HT, u odsustvu regulacije, mogao koristiti razne oblike neopravdanih zahtjeva kojima bi mogao utjecati na poslovne odluke i troškove postojećih i potencijalnih konkurenata.

Isto tako, HT bi mogao tražiti informacije potrebne za pružanje veleprodajne usluge (npr. informacije o ciljanim krajnjim korisnicima) iznad razine koja je potrebna, odnosno ekonomski i tehnički opravdana pri pružanju veleprodajne usluge. Takve informacije o krajnjim korisnicima, HT bi mogao iskoristiti kako bi za tog istog krajnjeg korisnika mogao kreirati uslugu koja bi odgovarala tom krajnjem korisniku s ciljem pridobivanja istog, a što bi opet dovelo do prenošenja značajne tržišne snage i jačanja njegovog tržišnog položaja na povezanoj maloprodajnoj razini.

### **6.1.1.4 Neopravdano korištenje informacija o konkurentima**

U ovom slučaju riječ je o postupcima operatora sa značajnom tržišnom snagom u kojima koristi podatke koje mu u okviru pružanja veleprodajnih usluga pružaju postojeći ili potencijalni konkurenti na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini kako bi se povećali troškovi konkurenata ili smanjila zarada na vertikalno povezanom veleprodajnom i maloprodajnom tržištu.

U odsustvu regulacije, HT bi mogao od potencijalnih i sadašnjih konkurenata na maloprodajnom tržištu tražiti određene informacije iz kojih bi se vrlo lako mogli prepoznati njihovi planovi ili bar segment (zemljopisni) maloprodajnog tržišta na kojem isti planiraju konkurirati HT-u. U navedenom slučaju bi HT mogao koristiti informacije svojih konkurenata za potrebe svog maloprodajnog dijela (vlastite potrebe) ili potrebe povezanih društava i to na način da pripremi posebne uvjete za pojedine krajnje korisnike kako bi ih motivirao da ne promijene operatora ili da se vrate na HT, a što bi moglo dovesti do smanjenja maloprodajnih prihoda konkurenata, na način da krajnji korisnici odustanu od prelaska ili do povećanja troškova konkurenata (npr. dodatni marketinški troškovi za privlačenje korisnika).

Na opisani bi način HT mogao ostvariti prednosti pred ostalim konkurentima, što bi moglo dovesti do povećanja troškova ostalih operatora, problema u poslovanju i vjerojatnog izlaska s tržišta.

#### **6.1.1.5 Diskriminacija kakvoćom usluge**

*Diskriminacija kakvoćom usluge* je moguća u slučaju da operator sa značajnom tržišnom snagom utječe na povećanje troškova postojećih ili potencijalnih konkurenata ili smanjivanje njihove zarade na maloprodajnoj razini na način da ih dovede u neravnopravan položaj kakvoćom pružanja usluge. Diskriminacijom kakvoćom veleprodajne usluge operator sa značajnom tržišnom snagom izravno utječe na kakvoću usluge koja se pruža krajnjem korisniku, a budući da je korisnik posebno osjetljiv na parametre kakvoće usluge, takvo postupanje dovodi do nezadovoljstva i gubitka povjerenja krajnjih korisnika u operatora koji im nudi uslugu. Nadalje, kakvoća usluge je bitan čimbenik pri optimizaciji i racionalizaciji troškova operatora.

HAKOM smatra da bi, u odsustvu regulacije, HT mogao diskriminirati ostale operatore kakvoćom veleprodajne usluge najma korisničke linije i to na način da iste nudi s parametrima kakvoće lošijim od usluge koju nudi svome maloprodajnom dijelu (vlastite potrebe) ili povezanim društvima. Na navedeni način bi moglo doći do situacije u kojoj postojeći ili potencijalni konkurent gubi povjerenje krajnjih korisnika što može rezultirati prestankom korištenja usluge operatora od strane krajnjih korisnika, a time i nižim dobitima operatora na maloprodajnom tržištu. Navedenim postupanjem, HT bi mogao prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu te jačati svoj tržišni položaj na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu, a što bi dovelo do neučinkovitog tržišnog natjecanja na štetu krajnjih korisnika.

Još jedna prepreka tržišnom natjecanju odnosi se na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu pruža informacije važne za pružanje usluga na maloprodajnom tržištu svome maloprodajnom dijelu (vlastite potrebe) ili povezanim društvima, a iste ne pruža operatorima koji koriste ili namjeravaju koristiti veleprodajnu uslugu operatora sa značajnom tržišnom snagom temeljem koje na maloprodajnom tržištu pružaju/žele pružati usluge konkurentne uslugama koje pruža njegov maloprodajni dio,

odnosno povezana društva. Isto tako, navedena se prepreka odnosi na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom odbija pružati i neke druge informacije važne za korištenje veleprodajne usluge. Takvim ponašanjem, operator sa značajnom tržišnom snagom prenosi svoj vladajući položaj na maloprodajnu razinu, na način da dovodi operatore korisnike veleprodajne usluge u nepovoljan položaj u odnosu na vlastiti maloprodajni dio, odnosno povezana društva.

#### **6.1.1.6 Uskraćivanje važnih informacija**

HAKOM smatra da bi HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom i vertikalno integrirani operator, u odsustvu regulacije, operatorima koji koriste ili namjeravaju koristiti veleprodajnu uslugu najma korisničke linije, mogao *uskraćivati važne informacije*, na način da istima ne bi pružao jednako detaljne informacije kao i svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima, i/ili potrebne informacije ne bi pružao u vremenu u kojem bi operator korisnik navedene veleprodajne usluge mogao reagirati na povezanom maloprodajnom tržištu i konkurirati njegovom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima koji raspolažu potrebnom informacijom.

#### **6.1.1.7 Diskriminacija na cjenovnoj osnovi**

*Diskriminacija na cjenovnoj osnovi* odnosi se na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom nudi veleprodajnu uslugu neophodnu za pružanje određenih maloprodajnih usluga po različitim cijenama svom maloprodajnom dijelu (vlastite potrebe) i povezanim društvima u odnosu na postojeće i potencijalne konkurente na povezanom maloprodajnom tržištu.

HAKOM smatra da bi HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnim tržištima i vertikalno integrirani operator, u odsustvu regulacije na tržištu utvrđenim ovim dokumentom, mogao primjenom diskriminacije na osnovi cijena nuditi veleprodajnu uslugu najma korisničke linije operatorima s kojima se natječe na povezanom maloprodajnom tržištu po cijenama višim od onih po kojima tu istu uslugu pruža svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima. Takvim ponašanjem, HT bi mogao utjecati na poslovne rezultate ostalih operatora koji koriste veleprodajnu uslugu najma korisničke linije kako bi na povezanom maloprodajnom tržištu pružali usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i javno dostupnu telefonsku uslugu krajnjim korisnicima u skladu s njihovim potrebama.

U odsustvu regulacije, HT bi mogao za svoj maloprodajni dio i povezana društva odrediti cijene veleprodajnih usluga koje bi se razlikovale od cijena usluga koje bi naplaćivao postojećim i potencijalnim novim operatorima s kojima se natječe na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu. U navedenom slučaju, HT bi mogao iskoristiti svoju značajnu tržišnu snagu i diskriminacijom na cjenovnoj osnovi, odnosno visoko postavljenim veleprodajnim



cijenama, utjecati na povećanje troškova drugih operatora što bi dovelo do istiskivanja marže (eng. *price squeeze*), a dugoročno gledano, do neučinkovitog tržišnog natjecanja i izlaska drugih operatora s tržišta.

#### **6.1.1.8 Unakrsno subvencioniranje**

*Unakrsno subvencioniranje* se odnosi na situaciju u kojoj postoje dva različita tržišta i dvije različite cijene na navedenim tržištima. Operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu na kojem ima navedeni status može, u odsustvu regulacije naplaćivati cijenu iznad troška kako bi na pripadajućem maloprodajnom tržištu mogao pružiti cijenu ispod troškova što bi dovelo do istiskivanja marže (eng. *price squeeze*) i na taj način prenijeti značajnu tržišnu snagu s veleprodajne razine na pripadajuće maloprodajno tržište.

HAKOM smatra da bi HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom i vertikalno integrirani operator, u odsustvu regulacije, mogao nuditi veleprodajnu uslugu najma korisničke linije iznad troška te na taj način povisiti troškove operatora koji koriste navedenu uslugu, a u isto vrijeme, na maloprodajnoj razini, nuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji po cijenama koje su ispod troška.

Takvo postupanje HT-a natjeralo bi operatore koji koriste veleprodajnu uslugu najma korisničke linije u svrhu pružanja pristupa na povezanoj maloprodajnoj razini, da trpe gubitke te da u konačnici napuste tržište. S druge strane, HT bi bio u mogućnosti prenijeti značajnu tržišnu snagu s veleprodajnog tržišta na povezano maloprodajno tržište i jačati svoj tržišni položaj, a što bi imalo negativne učinke na djelotvorno tržišno natjecanje.

Također, HT bi, kao operator sa značajnom tržišnom snagom bio u mogućnosti svakom operatoru ponuditi veleprodajnu uslugu pristupa po različitoj cijeni. Na taj bi način, HT međusobno diskriminirao ostale operatore budući da bi oni za istu uslugu imali različite veleprodajne troškove. Međutim, spomenuta diskriminacija na veleprodajnoj razini, dovela bi posljedično i do diskriminacije krajnjih korisnika na maloprodajnom tržištu pristupa. Naime, ukoliko bi operatori odredili različite cijene maloprodajne usluge pristupa ovisno o pripadajućim veleprodajnim troškovima, koji su pak rezultat prethodno spomenute diskriminacije od strane HT-a, krajnji korisnici bi za istu uslugu plaćali različite novčane iznose.

### **6.1.2 Horizontalno prenošenje značajne tržišne snage**

#### **6.1.2.1 Grupiranje/vezanje usluga**

*Grupiranje/vezanje usluga* odnosi se na situaciju kada operator sa značajnom tržišnom snagom grupira/veže usluge s dva horizontalno povezana tržišta na način da uslugu s tržišta na kojem ima značajnu tržišnu snagu i slabu konkurenciju grupira/veže s uslugom s tržišta gdje je konkurencija veća ili bi u kratkom razdoblju mogla postati veća. Ako drugi operatori



ne mogu ponuditi slične vezane usluge, ovakvo postupanje operatora sa značajnom tržišnom snagom može dovesti do smanjene potražnje za uslugama drugih operatora od strane krajnjih korisnika te na taj način smanjiti prihode operatora. Također, grupiranje/vezanje usluga operatora sa značajnom tržišnom snagom može povećati troškove ulaska novim operatorima na maloprodajno tržište, ali jednako tako može povećati troškove i postojećim operatorima te ih prisiliti da napuste tržište.

Naime, prema mišljenju HAKOM-a, HT bi u odsustvu regulacije mogao grupirati/vezati uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji s određenom količinom minuta poziva pa čak i na način da povezane usluge nudi ispod troška te na taj način smanjiti djelotvorno tržišno natjecanje na maloprodajnom tržištu pristupa.

Isto tako, HAKOM smatra kako bi HT, u odsustvu regulacije mogao ponudom paketa koji uz uslugu pristupa sadrže i dodatnu uslugu (npr. određeni telefonski promet) dovesti u nepovoljan položaj i operatore korisnike usluge najma korisničke linije čija je cijena određena na temelju metode maloprodajna cijena minus. Zbog prethodno navedenog, HT bi mogao kroz maloprodajnu cijenu paketa koji sadrži velike količine prometa ili čak i dodatnih usluga utjecati na povećanje cijena za uslugu najma korisničke linije te time neopravdano povećavati troškove operatorima korisnicima usluge najma korisničke linije, budući da bi u tom slučaju cijena usluge najam korisničke linije bila određena u odnosu na takav paket.

#### **6.1.2.2 Unakrsno subvencioniranje**

Slično kao kod vertikalnog prenošenja značajne tržišne snage, *unakrsno subvencioniranje* se može dogoditi i na dva vertikalno nepovezana tržišta. U ovom slučaju, operator sa značajnom tržišnom snagom, postavljajući cijene usluga s tržišta na kojem ima veću konkurenciju ispod troška, može pokušati izbaciti svoje konkurente s tržišta, dok bi gubitke s tog tržišta pokušao nadoknaditi na tržištu na kojem ima slabu konkurenciju ili je uopće nema.

HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao na tržištima gdje je prisutno više operatora nuditi određene usluge ispod troška, dok bi gubitke s tih tržišta pokušao nadoknaditi na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji nudeći uslugu pristupa iznad troška, s obzirom da na spomenutom tržištu nema izraženu konkurenciju.

Takvo postupanje HT-a dovelo bi do istiskivanja marže na određenim tržištima te bi natjeralo operatore koji sudjeluju na navedenim tržištima da trpe gubitke, a što bi ih u konačnici moglo natjerati i da napuste tržište. S druge strane, HT bi bio u mogućnosti prenijeti značajnu tržišnu snagu s jednog maloprodajnog tržišta na horizontalno povezano tržište i jačati svoj tržišni položaj, a što bi imalo negativne učinke na djelotvorno tržišno natjecanje.

### 6.1.3 Značajna tržišna snaga na jednom tržištu

#### 6.1.3.1 Iskorištavanje korisnika

Operator sa značajnom tržišnom snagom na određenom tržištu može iskorištavati krajnje korisnike postavljajući previsoke cijene svojih usluga ili diskriminacijom korisnika na cjenovnoj osnovi.

Određena cijena se može smatrati *previsokom* ako operatoru omogućuje ostvarivanje dobiti veće od one koju bi mogao ostvariti u slučaju djelotvornog tržišnog natjecanja. Operator sa značajnom tržišnom snagom, u odsustvu regulacije, bi mogao postaviti cijenu usluge iznad troška i to na onu razinu koja mu omogućuje maksimalnu dobit uzimajući u obzir potražnju za tom uslugom od strane krajnjih korisnika.

HAKOM smatra kako bi HT kao operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, u odsustvu regulacije, mogao povećati cijenu pristupa i na taj način ostvariti još veću dobit uzimajući u obzir činjenicu jako velike potražnje za uslugom od strane krajnjih korisnika i nemogućnost drugih operatora da repliciraju pristupnu mrežu HT-a.

#### 6.1.3.2 Diskriminacija na cjenovnoj osnovi

*Diskriminacija na cjenovnoj osnovi* se događa kada operator sa značajnom tržišnom snagom usluge s jednakim ili sličnim troškovima prodaje krajnjim korisnicima po različitim cijenama ili usluge prodaju po jednakim cijenama iako su im troškovi drugačiji.

HAKOM smatra kako bi HT, u odsustvu regulacije, mogao diskriminirati krajnje korisnike nudeći određenim korisnicima niže cijene pristupa iako su troškovi pružanja usluge jednaki ili vrlo slični. HT bi pojedinim korisnicima mogao odobriti određeni popust na cijenu usluge pristupa uzimajući u obzir uštede koje ostvaruje prilikom pružanja usluge pristupa upravo tim korisnicima, dok drugim korisnicima, na kojima ostvaruje jednake ili slične uštede, ne bi odobrio takav popust ili bi taj popust bio drugačiji, odnosno manji. Takvim postupanjem, HT bi diskriminirao korisnike kojima je odobrio manji popust ili ga uopće nije odobrio.

#### 6.1.3.3 Neučinkovitost

*Nedostatna ulaganja, previsoki troškovi i niska kakvoća usluge* predstavljaju neke od pokazatelja neučinkovitog operatora na tržištu. U situaciji kada se ravnopravno natječu na određenom tržištu i neprestano bore za krajnje korisnike, operatori pokušavaju što je više moguće smanjiti troškove i povećati kvalitetu usluge, a to je ponekad moguće ostvariti samo uz dodatna ulaganja. Operator sa značajnom tržišnom snagom koji ima slabu ili nikakvu konkurenciju na tržištu se ne mora previše truditi kako bi poboljšao svoju učinkovitost, te bi se moglo dogoditi da takav operator prestane ulagati u svoju mrežu i krajnjim korisnicima

nudi usluge slabije kvalitete koje proizvodi uz visoke troškove. Ovakva situacija bi bila na štetu krajnjim korisnicima koji ne bi imali uslugu zadovoljavajuće kvalitete pri čemu bi i cijena takve usluge bila veća od one koju bi mogli imati u slučaju djelotvornog tržišnog natjecanja među operatorima.

HAKOM smatra kako bi se, u odsustvu regulacije te posebno u situaciji kada ne bi imao konkurenciju na tržištu, HT mogao početi ponašati kao tipični monopolist te proizvoditi svoje usluge neučinkovito, tj. uz visoke troškove. Također, mišljenje HAKOM-a je kako bi HT, u odsustvu konkurencije na tržištu, mogao prestati ulagati u vlastitu mrežu što bi bilo na štetu krajnjim korisnicima koji bi u tom slučaju plaćali visoke cijene za usluge slabije kvalitete.

## **6.2 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koje su posljedica određenih ponašanja Iskona kao poveznog društva HT-a**

### **6.2.1 Značajna tržišna snaga na jednom tržištu**

#### **6.2.1.1 Otežavanje ulaska**

Prema mišljenju HAKOM-a, preprekom razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja, odnosno *otežavanjem ulaska* na tržište može se smatrati i ponašanje ovisnog povezanog društva. U odsustvu regulacije, značajna tržišna snaga mogla bi se iskoristiti na način da ovisno povezano društvo nudi na promatranom tržištu krajnjim korisnicima usluge ispod troška, čime bi ostale operatore koji sudjeluju na tom tržištu i žele biti konkurentni, prisilio da trpe određene gubitke i u konačnici i napuste tržište.

Na opisani način, a u situaciji kada se regulacija ne bi odnosila i na Iskon kao povezano društvo HT-a koje djeluje na istom, predmetnom tržištu, HT bi preko svog povezanog društva Iskon mogao zaobići, osim regulatorne obveze nadzora cijena, i ostale regulatorne obveze koje su mu određene kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na maloprodajnoj razini. Drugim riječima, bez regulacije Iskona kao poveznog društva HT-a, HT bi bio u mogućnosti preko istog iskorištavati svoj status operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Dakle, u situaciji kada navedena mogućnost ne bi bila promatrana kao prepreka razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja, ni operator sa značajnom tržišnom snagom ne bi bio reguliran.

Razmatrajući prethodno navedenu prepreku, HAKOM je osobito uzeo u obzir činjenicu kako se HT i Iskon u smislu odredaba Zakona o trgovačkim društvima<sup>26</sup>, smatraju povezanim

<sup>26</sup> Narodne novine 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09

društvima, te činjenicu kako se s aspekta propisa o zaštiti tržišnog natjecanja isti smatraju poduzetnikom pod kontrolom drugog poduzetnika, odnosno jednim gospodarskim subjektom. Slijedom navedenog, HAKOM smatra kako opisana prepreka nije samo hipotetske prirode već je ista realno očekivana s obzirom da ne postoje zapreke zbog kojih se putem društva Iskon ne bi mogla iskoristiti utvrđena značajna tržišna snaga na mjerodavnom tržištu.

#### **6.2.1.2 Diskriminacija na cjenovnoj osnovi**

*Diskriminacija na cjenovnoj osnovi se događa kada operator sa značajnom tržišnom snagom usluge s jednakim ili sličnim troškovima prodaje krajnjim korisnicima po različitim cijenama ili usluge prodaju po jednakim cijenama iako su im troškovi drugačiji.*

HAKOM smatra kako bi Iskon, s namjerom očuvanja tržišnog položaja vladajućeg društva HT-a ili za svoju vlastitu korist, u odsustvu regulacije, mogao diskriminirati krajnje korisnike nudeći određenim korisnicima niže cijene pristupa iako su troškovi pružanja usluge jednaki ili vrlo slični. Iskon bi pojedinim korisnicima mogao odobriti određeni popust na cijenu usluge pristupa uzimajući u obzir uštede koje ostvaruje prilikom pružanja usluge pristupa upravo tim korisnicima, dok drugim korisnicima, na kojima ostvaruje jednake ili slične uštede, ne bi odobrio takav popust ili bi taj popust bio drugačiji, odnosno manji. Takvim postupanjem, Iskon bi diskriminirao korisnike kojima je odobrio manji popust ili ga uopće nije odobrio.

## **7 Regulatorne obveze određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom na pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike**

Nakon što je u prethodnom poglavlju ovog dokumenta prepoznao i detaljno obrazložio sve moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije u razdoblju na koje se odnosi analiza, mogle pojaviti na mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, HAKOM u nastavku određuje regulatorne obveze koje smatra da, u skladu s principima prethodne regulacije, mogu najbolje riješiti navedene probleme na tržištu i koje su u skladu s člankom 56. stavkom 3. ZEK-a.

Prepreke koje je HAKOM prepoznao na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike proizlaze iz određenih ponašanja HT-a kao i njegovog povezanog društva Iskon kao operatora sa značajnom tržišnom snagom na predmetnom tržištu, odnosno i iz mogućnosti prenošenja značajne tržišne snage HT-a s vertikalno i horizontalno povezanih tržišta na predmetno. Stoga HAKOM u nastavku određuje HT-u i njegovom povezanom društvu Iskon, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, regulatorne obveze za koje smatra da u skladu s člankom 56. stavkom 3. ZEK-a i principima prethodne regulacije, najbolje rješavaju navedene probleme na tržištu. Uzevši u obzir da se HT i Iskon smatraju jednim gospodarskim subjektom jer je jedan pod kontrolom drugog, odnosno da su ista povezana društva pri čemu je svako zasebna pravna osoba, HAKOM će regulatorne obveze, odrediti, odnosno zadržati zasebno za HT i zasebno za Iskon kao povezano društvo HT-a.

Sukladno članku 63. ZEK-a, HAKOM može odrediti operatorima sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu odgovarajuće regulatorne obveze ako na temelju postupka analize tržišta utvrdi da na tom maloprodajnom tržištu nema djelotvornog tržišnog natjecanja te da regulatorne obveze iz članka 58. do 62. i članka 65. ZEK-a ne bi mogle osigurati ostvarivanje regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a.

Slijedom navedenog, s obzirom da je HT vertikalno integrirani koji obavlja djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na pripadajućim veleprodajnim tržištima, HAKOM u nastavku dokumenta određuje, odnosno zadržava HT-u regulatorne obveze na veleprodajnoj razini, kao i uz njih potrebne regulatorne obveze na maloprodajnoj razini. Kako Iskon kao povezano društvo HT-a obavlja djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga jedino na maloprodajnoj razini, HAKOM u nastavku određuje odnosno zadržava Iskonu kao povezanom društvu HT-a regulatorne obveze na maloprodajnoj razini.

## 7.1 Regulatorne obveze određene HT-u na veleprodajnoj razini

Imajući u vidu sve prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije mogle pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, a koje proizlaze iz mogućnosti odbijanja dogovora/pristupa, postavljanja nerazumnih ili neopravdanih uvjeta/zahtjeva, previsokih cijena i sl. za usluge na veleprodajnoj razini, odnosno prenošenja značajne tržišne snage na osnovama vezanim uz cijene i osnovama koje nisu povezane s cijenama, HAKOM na veleprodajnoj razini zadržava HT-u sljedeće regulatorne obveze:

- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže,
- obveza nediskriminacije,
- obveza transparentnosti,
- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva,
- obveza računovodstvenog razdvajanja.

### 7.1.1 Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

HAKOM može operatoru odrediti obvezu udovoljavanja opravdanim zahtjevima za pristup i korištenje posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture i opreme. Navedenu obvezu HAKOM može odrediti operatorima osobito ako smatra da bi uskraćivanje pristupa ili koje drugo neprihvatljivo uvjetovanje ili ograničenje sličnog učinka spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini, ili bi bilo protivno interesima krajnjih korisnika usluga. Isto tako, HAKOM može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti.

Kako bi se izbjegle prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu vezane uz odbijanje/uskraćivanje veleprodajne usluge na temelju koje bi drugi operatori mogli maloprodajno ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji te sve slične prepreke koje nisu direktno definirane, a mogle bi na isti način dovesti do istih rezultata na tržištu, HAKOM smatra potrebnim zadržati HT-u obvezu udovoljavanja opravdanim zahtjevima za pristup i korištenje posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture i opreme u skladu s člankom 61. stavkom 3. ZEK-a.

U okviru navedene obveze HT je obavezan:

1. pružati na veleprodajnoj razini posebne usluge trećoj strani za daljnju prodaju, odnosno pružati na veleprodajnoj razini uslugu najma korisničke linije na temelju koje ostali operatori mogu ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike obuhvaćenu definicijom iz poglavlja 4. ovog dokumenta;
2. uslugu iz točke 1 operatorima pružati za sve krajnje korisnike usluge predodabira operatora, profil „svi pozivi“, koji pristup ostvaruju putem analognog (POTS) ili

ISDN priključka, odnosno putem internetskog protokola IP (dalje: MSAN POTS priključka), u skladu s uvjetima iz rješenja HAKOM-a o IMS-u<sup>27</sup> kao i svim mogućim budućim izmjenama tog Rješenja;

3. uz uslugu najma korisničke linije, ostalim operatorima pružati i sve veleprodajne usluge za dodatne i dopunske usluge povezane s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na maloprodajnoj razini, a koje nisu obuhvaćene uslugom predodabira operatora, ako bi daljnje pružanje istih od strane HT-a značilo ispostavljanje posebnih računa za korisnike, osim u slučaju kada je pružanje istih usluga nekompatibilno s uslugama predodabira operatora i najma korisničke linije;

Isto tako, u pogledu obveze pružanja usluge najma korisničke linije, HAKOM može, u skladu s člankom 61. stavkom 4. ZEK-a odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti. Stoga, HAKOM određuje HT-u sljedeće:

1. HT ne smije otkazati već ugovorene usluge najma korisničke linije, osim ako su nastupili uvjeti iz rješenja o IMS-u;
2. HT mora razmotriti svaki zaprimljeni zahtjev za uslugom najma korisničke linije koji je izrađen u skladu s uvjetima iz standardne ponude;
3. HT je obvezan realizirati (aktivirati i deaktivirati) zahtjev za uslugu najma korisničke linije i sve dodatne/dopunske usluge navedene u istom zahtjevu u roku od 1 radnog dana od zaprimanja zahtjeva operatora korisnika. Dodatno, HT je obvezan, zahtjeve za uslugu najma korisničke linije koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%, realizirati u standardnom roku. U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom najma korisničke linije koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u odstupaju za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodna tri mjeseca, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obvezan realizirati u roku od dodatna 2 radna dana u odnosu na standardni rok. U slučaju novog operatora korisnika usluge najma korisničke linije količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od prvog zahtjeva za uslugu najma korisnička linije;
4. HT je zahtjev za promjenom na WLR usluzi (osim preseljenja priključka) obvezan realizirati u roku od 1 radnog dana;
5. u slučaju nepravovremene realizacije usluge najma korisničke linije i dodatnih/dopunskih usluga kao i svih promjena na zahtjevu, HT je obvezan operatoru korisniku isplatiti jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu

<sup>27</sup> Rješenje HAKOM-a o IMS-u od 17. lipnja 2013. klase:UP/I-344-01/12-05/24, ur.broja: 376-11/13-25

realizaciju u iznosu od 50 HRK. HT je obvezan operatoru korisniku isplatiti naknadu za svaki dan nepravovremene (preuranjene/zakašnjele) realizacije i to na način da za prvih 10 dana plaća naknadu u visini 100% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (50 HRK/dan), a od 11. dana 150% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (75 HRK/dan)<sup>28</sup>;

6. HT je zahtjev za WLR preseljenje priključka obvezan realizirati najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja tog zahtjeva;
7. HT je obvezan omogućiti realizaciju CPS/WLR usluge na parici koja nije aktivna, ukoliko za njenu realizaciju postoje tehničke mogućnosti od dana zaprimanja tog zahtjeva.

HAKOM je prilikom određivanja obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže vodio računa da ista bude opravdana, razmjerna koristi do kojih dovodi te da ne predstavlja operatoru neopravdani teret.

HAKOM je tako uveo gore navedene kvote o prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je operator korisnik dostavljao HT-u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz odgovarajuća odstupanja, jer smatra da su iste nužne kako bi se HT-u omogućilo da može u dovoljnoj mjeri planirati potrebne resurse za realizaciju traženih veleprodajnih usluga od strane operatora korisnika.

Nadalje, HAKOM je ovom analizom odredio obvezu HT-u da dodatne usluge realizira u roku od 1 radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva, obzirom da do sada nije bilo moguće obračunavati naknadu za nepravovremenu realizaciju dodatnih usluga iz razloga što nisu bili definirani konkretni rokovi. Naime, u Standardnoj ponudi HT-a definirano je da se primjenjuju jednaki rokovi koje HT primjenjuje na svoje maloprodajne korisnike, a iste HT nije definirao na maloprodaji.

Budući da se ovim dokumentom određuju i izmjene standardne ponude, a ne samo regulatorne obveze u općenitom smislu, odnosno da je HAKOM definirao naknade u slučaju zakašnjenja, potrebno je naglasiti da navedene naknade HAKOM može izmijeniti u postupku izmjene standardne ponude ukoliko utvrdi da je isto potrebno radi promicanja tržišnog

---

<sup>28</sup> U slučaju kada je zahtjev za veleprodajne usluge iz Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije povezan sa zahtjevom za neku drugu veleprodajnu uslugu, HT je obvezan uskladiti realizaciju svih zahtjeva kako bi krajnjem korisniku sve zatražene usluge bile istovremeno aktivirane, odnosno deaktivirane. Ukoliko u prethodno navedenom slučaju, HT ne realizira sve zatražene usluge istovremeno, obvezan je operatoru korisniku isplatiti naknadu za nepravovremenu realizaciju. Jedinstveni iznos naknade (jedan iznos za sve zatražene usluge na zahtjevu) iznosi 50 HRK po danu za nepravovremenu realizaciju u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge 75 HRK po danu. Naknadu za nepravovremenu realizaciju potrebno je obračunati počevši od isteka roka realizacije do trenutka realizacije posljednje zatražene veleprodajne usluge.



natjecanja, odnosno sprječavanja narušavanja ili ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, i to bez izmjene analize ovog mjerodavnog tržišta.

U svrhu zaštite djelotvornog tržišnog natjecanja i omogućavanja alternativnim operatorima da svoje korisnike mogu unaprijed obavijestiti o roku u kojem će im biti preseljen WLR priključak, HAKOM je odredio HT-u obvezu prema kojoj je zahtjev za WLR preseljenje priključka obavezan realizirati najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

U skladu s člankom 61. stavkom 4. ZEK-a, u pogledu naloženih obveza HAKOM određuje HT-u i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti. Stoga, HAKOM određuje HT-u obvezu da osigura osnovnu razinu ostvarivanja usluge (eng. *Service Level Agreements– SLA*). Postojećom Standardnom ponudom za najam korisničke linije, HT-u je definiran SLA što, između ostalog, obuhvaća vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova.

Operator korisnik prijavljuje HT-u smetnju na korisničkoj liniji na kojoj koristi WLR putem B2B servisa. HT je obavezan izvršiti otklon smetnje u najkraćem mogućem roku, a unutar 48 sati od trenutka prijave smetnje putem B2B servisa.

U slučaju zakašnjenja u otklanjanju kvarova unutar 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara HT je obavezan operatoru isplatiti naknadu u visini iznosa jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja. Za kašnjenje u otklanjanju kvara dužem od 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara, HT je obavezan za prva 2 dana kašnjenja (unutar 48 sati) plaćati naknadu u visini iznosa jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja, a za preostale dane zakašnjenja 150% naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja.

Nadalje, kako bi se operatori korisnici mogli natjecati s HT-om na maloprodajnoj razini, HAKOM je odredio da operator korisnik može ugovoriti dodatna vremena otklona kvara/smetnji uz plaćanje pripadajućih mjesečnih naknada:

Vrijeme (h)	Naknada
10	10% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
16	6% mjesečne naknade za predmetnu uslugu
24	3% mjesečne naknade za predmetnu uslugu

Operator korisnik, kroz B2B servise, ugovara vremena otklona kvara/smetnji navedena u prethodnoj tablici za svaku uslugu najma korisničke linije. Navedena vremena otklona kvara/smetnji ugovaraju se na razdoblje od godinu dana.

Sva bolja vremena otklona kvara/smetnji koja nisu ovdje definirana, predmet su komercijalnog dogovora između HT-a i operatora korisnika.

HAKOM zadržava obvezu HT-u da, u skladu s obvezom nediskriminacije, mora obavijestiti HAKOM o svim boljim uvjetima SLA (advanced SLA) koje HT možda pruža drugim operatorima na temelju komercijalnih dogovora ili za vlastite potrebe maloprodaje ili svojih povezanih društava. Naime, na taj način HAKOM želi utvrditi osigurava li HT istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge, odnosno pruža li HT, u slučaju boljih uvjeta SLA, svim operatorima istu razinu SLA uz istu cijenu.

Nadalje, HAKOM sukladno mjerodavnoj direktivi Europske unije o pristupu određuje HT-u obvezu da mora omogućiti migraciju između svih veleprodajnih usluga. Procedure te pripadajući troškovi procesa migracije trebaju biti sastavni dio predmetne standardne ponude. Procedure migracije trebaju minimalno sadržavati:

- vrijeme potrebno za provođenje migracije korisnika s pripadajućim maksimalnim volumenom izvršenih zahtjeva,
- vrijeme u kojem će korisnici biti bez usluge (s obzirom da je migracijski proces pokrenut od strane operatora i da je isti u potpunosti neprimjetan krajnjem korisniku navedeni prekid usluge mora biti sveden na minimum) te
- SLA uvjete vezane uz navedene parametre.

HAKOM, u skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 8. ZEK-a, zadržava HT-u obvezu da mora omogućiti pristup operativnim IT sustavima podrške sukladno međunarodnim standardima putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava. HT je na ovaj način obvezan operatorima korisnicima omogućiti najmanje sljedeće:

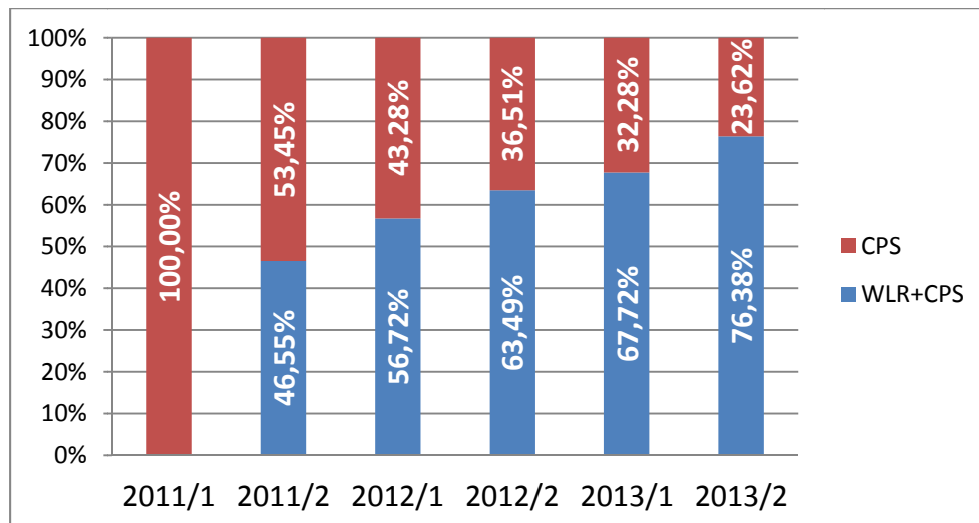
- praćenje zahtjeva operatora korisnika za WLR (uspješno ostvareni WLR, odbijanje zahtjeva za WLR);
- informacijama o fakturiranju usluga iz Standardne ponude;
- prijavu smetnji na korisničkoj liniji na kojoj operator korisnik koristi WLR.

HAKOM smatra da je pružanje veleprodajne usluge najma korisničke linije u prethodnom trogodišnjem razdoblju pridonijelo razvoju konkurencije na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te da je daljnje pružanje iste nužno budući da ista omogućuje veći izbor za krajnje korisnike usluga, posebno

s obzirom da njena dostupnost nije ograničena samo na gusto naseljena područja, već nacionalno.

Usluga najma korisničke linije je u stalnom porastu od trenutka uvođenja i njezina važnost se očituje i u činjenici da je krajem 2013. čak 76,38% CPS korisnika koristilo uslugu najma korisničke linije, što je vidljivo iz Slike 5.

Slika 5 Udio korisnika usluga najma korisničke linije u ukupnom broju CPS korisnika



Izvor: Tromjesečni upitnici

### 7.1.2 Obveza nediskriminacije

HAKOM može odrediti operatorima obvezu nediskriminacije u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom. Predmet ovog dokumenta je tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, a predmet regulacije na veleprodajnoj razini, u okviru obveze pristupa<sup>29</sup>, usluga najma korisničke linije. Stoga HAKOM zadržava HT-u navedenu obvezu u vezi s pristupom.

Operator, kojemu je određena obveza nediskriminacije, prema članku 59. stavku 2. ZEK-a, osobito mora osigurati istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge te mora pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava.

Slijedom svega navedenog, HAKOM zadržava HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu koje je predmet ovog dokumenta, regulatornu obvezu

<sup>29</sup> pod obvezom pristupa HAKOM podrazumijeva obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

nediskriminacije u vezi s uslugom najma korisničke linije na veleprodajnoj razini. HT je u skladu s navedenom regulatornom obvezom obavezan:

- osigurati jednake uvjete<sup>30</sup> u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge;
- pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava;
- HT je obavezan dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju standardne ponude za uslugu najma korisničke linije u roku od 15 dana od dana sklapanja istih.

HAKOM smatra da određivanje obveze pristupa samo po sebi nije dovoljna mjera, s obzirom da HT može, unatoč toj obvezi i obvezi predodabira operatora koja mu je određena na tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, određenim ponašanjem diskriminacijskog karaktera, sebi i svojim povezanim društvima omogućiti bolje uvjete poslovanja, čime ugrožava djelotvorno tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini. HAKOM smatra da bi, u odsustvu regulacije, HT mogao imati jak ekonomski interes za određena ponašanja kao što su:

- pružanje usluge najma korisničke linije drugim operatorima po višim cijenama čime istima, za identičnu uslugu generira veći trošak od onog koji ima za svoje vlastite potrebe ili potrebe svojih povezanih društava,
- pružanje korisničkih linija lošijih parametara kakvoće od onih koje osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava,
- onemogućavanje i ograničavanje pristupa podacima u vezi s pristupom javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji,
- kašnjenje pri pružanju informacija o pristupu do pojedinog korisnika ili pak postavljanje neopravdanih uvjeta.

Operator koji se suočava s takvim preprekama teško bi krajnjim korisnicima mogao ponuditi usluge istih parametara kakvoće kao i HT, zbog čega bi mogao odustati od ulaska na predmetno tržište ili bi bio prisiljen s istoga izići. Sukladno navedenom, regulatorna obveza nediskriminacije nadopunjuje obvezu pristupa kako bi se onemogućilo HT-u pružanje usluge najma korisničke linije pod diskriminirajućim uvjetima, a s ciljem omogućavanja djelotvornog tržišnog natjecanja.

Nadalje, HAKOM smatra potrebnim HT-u zadržati obvezu nediskriminacije budući da će ista osigurati da svi operatori imaju pravo na jednake uvjete usluge najma korisničke linije u jednakim okolnostima, jednake cijene te usluge i informacije iste kvalitete kao što ih HT omogućuje svom maloprodajnom dijelu i povezanim društvima. Pri tome informacije moraju

---

<sup>30</sup> uvjeti, rokovi, cijene, informacije, itd.

biti predane u jednakim vremenskim rokovima i s istom razinom kvalitete kao što ih pruža svom maloprodajnom dijelu i povezanim društvima.

HAKOM smatra da je regulatorna obveza nediskriminacije neophodna kako bi se na tržištu spriječila sva moguća diskriminacijska ponašanja operatora sa značajnom tržišnom snagom koja su vezana uz diskriminaciju na cjenovnoj osnovi, kao i diskriminaciju koja nije na osnovama vezanim uz cijene, a koja bi, u slučaju da se dogode, najviše štete nanijela krajnjim korisnicima. Sprečavanjem svih diskriminacijskih ponašanja stvaraju se uvjeti u kojima je olakšan ulazak na tržište svim novim operatorima, a što je u cilju povećanja konkurencije na maloprodajnom tržištu. Ova regulatorna obveza omogućuje svakom operatoru na tržištu jednake informacije, rokove, uvjete, kvalitetu i cijene usluge kao što ih imaju i povezana društva i maloprodajni dio operatora sa značajnom tržišnom snagom koji nudi predmetnu uslugu.

### **7.1.3 Obveza transparentnosti**

HAKOM može odrediti operatorima obvezu transparentnosti u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom, na način da učine javno dostupnima određene podatke, kao što su osobito sljedeći podaci:

- računovodstveni podaci,
- tehničke specifikacije,
- mrežne značajke,
- rokovi i uvjeti ponude i uporabe,
- cijene.

Isto tako, sukladno odredbama članka 58. ZEK-a, HAKOM može zatražiti od operatora, kojem je određena obveza nediskriminacije, objavu standardne ponude na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove, koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge. Standardna ponuda mora biti detaljno raščlanjena u skladu s potrebama tržišta, te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvjete i cijene usluga.

Uzevši u obzir prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su detaljno obrazložene u poglavljima 6.1.1. i 6.1.2., HAKOM zadržava HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, obvezu transparentnosti u vezi s pristupom, odnosno veleprodajnom uslugom najma korisničke linije i to kako slijedi:

- HT mora nadopuniti postojeću standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije novim obvezama koje su mu određene ovom odlukom.

- Standardna ponuda mora biti izrađena na način da na temelju nje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove, koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge.
- HT je obvezan u standardnoj ponudi po potrebi ažurirati popis svih dodatnih i dopunskih usluga usluzi WLR-a.
- Standardna ponuda HT-a ostaje nepromijenjena u svim onim dijelovima koji nisu promijenjeni ovom odlukom. U slučaju da HAKOM utvrdi da je objavljena standardna ponuda u suprotnosti s naloženim obvezama ili da ista nije u skladu s odredbama ZEK-a, HAKOM može zatražiti izmjenu iste.
- HT je obvezan izmijenjenu standardnu ponudu objaviti najkasnije u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ove odluke te istu početi primjenjivati u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ove odluke<sup>31</sup>.
- Standardna ponuda za uslugu najma korisničke linije mora biti detaljno raščlanjena u skladu s potrebama tržišta te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvjete i cijene usluga.

Svrha obveze transparentnosti je da svi operatori na mjerodavnom tržištu imaju mogućnost uvida u uvjete za korištenje usluge najma korisničke linije. Obveza transparentnosti se u potpunosti nadopunjuje s prethodno određenom obvezom nediskriminacije te je provođenje obveze nediskriminacije moguće samo u slučaju transparentnog prikaza svih informacija i uvjeta potrebnih za uslugu najma korisničke linije.

HAKOM smatra da se obvezom objave standardne ponude najma korisničke linije u potpunosti postiže svrha obveze transparentnosti, zbog čega smatra da izmjena i dopuna iste ne predstavlja neopravdano opterećenje HT-u.

Nadalje, uzevši u obzir prepreke opisane u 6.1.1.3 „Neopravdani zahtjevi“ te s ciljem harmoniziranja standardnih ponuda koje su obvezni objaviti operatori koji na mjerodavnim tržištima imaju status operatora sa značajnom tržišnom snagom te kako bi se omogućili transparentni uvjeti i rokovi naplate potraživanja iz dostavljenih sredstava osiguranja plaćanja, odnosno, kako bi se onemogućilo HT da iskorištava svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom, HT je obvezan u Standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije koju će objaviti u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ove odluke ugraditi sljedeće:

- Jedan od instrumenata osiguranja plaćanja koje će HT utvrditi unutar Standardne ponude za uslugu najma korisničke linije mora biti javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica;

---

<sup>31</sup> U konačnoj odluci bit će naveden točan datum.

- Ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora za uslugu najma korisničke linije uredno, u roku dospijeća, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja;
- Naknade po osnovi nepravovremene (prijevremene ili zakašnjele) realizacije veleprodajne usluge, koje je HT obvezan isplaćivati operatoru korisniku, potrebno je obračunavati na mjesečnoj osnovi;
- HT će, na temelju zahtjeva operatora korisnika, koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada po osnovi nepravovremene realizacije veleprodajne usluge, a koji je HT zaprimio najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za nepravovremenu (prijevremenu/zakašnjelu) realizaciju u prethodnom obračunskom razdoblju (uključujući/kašnjenja koja prelaze iz jednog kalendarskog mjeseca (obračunskog razdoblja) u drugi), operatoru korisniku isplatiti utvrđenu naknadu u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva operatora korisnika;
- Specifikacija koju operator korisnik dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju mora osobito sadržavati: telefonski broj te po istom: datum podnošenja i datum odbijanja/realizacije zahtjeva, broj dana kašnjenja, iznos mjesečne naknade-osnovicu prema kojoj se računa potraživanje po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju, iznos potraživanja po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju za konkretan telefonski broj;
- Ukoliko HT i operator korisnik nisu suglasni oko ukupnog iznosa naknade koju je HT obvezan isplatiti operatoru korisniku po osnovi nepravovremene realizacije veleprodajne usluge, isti će utvrditi nesporni iznos koji je HT obvezan isplatiti u roku od 30 dana od dana utvrđenja nespornog iznosa;
- U pogledu spornog dijela operatori mogu pokrenuti spor pred HAKOM-om;
- Rok dospijeća plaćanja računa je 60 dana od dana zaprimanja računa. Prigovori na račune podnose se u pisanom obliku unutar roka dospijeća računa. Ukoliko operator korisnik ne ospori račun unutar njegova roka dospijeća, smatra se da je prihvatio račun;
- HT će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja tek ukoliko operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku od 30 dana od dana dospijeća. Prilikom aktivacije instrumenata osiguranja plaćanja HT može naplatiti samo dospjela i neosporena dugovanja za koja je protekao rok od 30 dana od dana dospijeća; dakle ne i ona za koja je nastupilo samo dospijeće. Isto tako, prilikom namirenja, HT je obvezan najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospelim;
- Ukoliko se HT ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, HT može operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge;

- Ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dospijanja;
- U slučajevima kada je HT predao na naplatu instrumente osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je HT predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

Nadalje, u slučaju kada je u odnosu na operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospjelih i nespornih dugovanja na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe. U vezi s tim, HT ne smije operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustaviti pružanje postojećih usluga, kao ni odbiti zahtjev za novom uslugom predodabira operatora. U slučajevima kada je operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe podnio zahtjev za novim uslugama primjenjivat će se odredbe standardne ponude za usluge međupovezivanja, uključujući i odredbe koje se odnose na isplatu naknada za zakašnjenje u realizaciji usluga od strane HT-a.

Dodatno, HAKOM je na temelju regulatornih sporova koji su se rješavali pred HAKOM-om vezano uz naknade po osnovi nepravovremene realizacije usluga, odredio podatke koje specifikacija dostavljena uz zahtjev za isplatu tih naknada mora sadržavati.

HAKOM jedanput godišnje provodi postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. Isto tako, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardne ponude iznimno se može provesti i više puta tijekom godine. U slučaju izmjene standardne ponude temeljene na gore navedenim odredbama ZEK-a, HAKOM određuje da je HT obvezan objaviti novi tekst standardne ponude u roku koji je određen odlukom kojom je završio postupak započet prema članku 58. stavku 3. ZEK-a.

U okviru obveze transparentnosti, HAKOM zadržava HT-u obvezu praćenja relevantnih pokazatelja učinkovitosti i dostavu detaljnih izvješća sa svim relevantnim pokazateljima učinkovitosti (eng. performance indicators) na tromjesečnoj razini ili po potrebi na zahtjev HAKOM-a.

Također, HAKOM i dalje mora imati pristup sustavu/bazi podataka koji se koristi za računanje i pohranu glavnih pokazatelja učinkovitosti - KPI (eng. Key Performance Indicators). Na taj način HAKOM može pratiti pokazatelje učinkovitosti kako bi bio u mogućnosti spriječiti bilo kakvo diskriminirajuće ponašanje prema operatorima korisnicima.

Izvješće o KPI vrijednostima osobito mora sadržavati sljedeće:



1. broj zaprimljenih/odbijenih/realiziranih zahtjeva (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja);
2. prosječno vrijeme realizacije zahtjeva (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja);
3. broj nepravovremenih (zakašnjelih/preuranjenih) realizacija zahtjeva (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja);
4. prosječno vrijeme kašnjenja realizacije zahtjeva (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja);
5. broj prijavljenih kvarova (smetnji);
6. prosječno vrijeme otklona kvara;
7. postotak otklonjenih kvarova izvan definiranog vremena.

Rezultati glavnih pokazatelja učinkovitosti moraju biti iskazani na tromjesečnoj razini na sljedeći način:

- po operatoru korisniku,
- prosječno za sve operatore korisnike i
- zasebno za maloprodajni dio HT-a<sup>32</sup> i zasebno za HT-ova povezana društva.

Dodatno, HAKOM može u zasebnom postupku zatražiti praćenje i izvještavanje i za neke druge KPI vrijednosti ovisno o potrebama HAKOM-a i zahtjevima tržišta.

HT je operatorima korisnicima, putem B2B servisa, obvezan pružati:

- pristup KPI podacima vezanim za njihove aktivnosti;
- rezultate glavnih pokazatelja učinkovitosti prosječno za sve operatore korisnike, zasebno za maloprodajni dio HT-a i zasebno za povezana društva na tromjesečnoj razini.

Rezultate glavnih pokazatelja učinkovitosti za pojedino tromjesečje HT treba učiniti dostupnim HAKOM-u i operatorima 30 dana nakon proteka tog tromjesečja.

HAKOM smatra da se objavom standardne ponude uklanjanju zapreke ulasku na tržište definirane u poglavlju 6.1. ovog dokumenta te se potiče ulazak novih operatora, odnosno tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini. Stoga je HAKOM mišljenja da je navedena obveza primjerena i razmjerna, s obzirom da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao netransparentnim uvjetima i cijenama drugim operatorima nuditi različite uvjete i cijene od onih koje pruža svom maloprodajnom dijelu i svojim povezanim društvima. Dakle, objava standardne ponude je nužna obveza jer omogućuje transparentno djelovanje HT-a, a istovremeno dopunjuje obvezu nediskriminacije. Također, određivanjem ostalih uvjeta i rokova u okviru

---

<sup>32</sup> Podaci koji se odnose na priključak za govornu uslugu (HALO priključak). Navedena je obveza već određena HT-u na tržištu veleprodajnog fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi.



obveze transparentnosti, nadopunjuje se obveza nediskriminacije, te se uklanjaju sve potencijalne prepreke definirane u poglavlju 6.1. ovog dokumenta i slične koje nisu direktno definirane.

#### 7.1.4 Obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva

HAKOM može odrediti operatorima obveze u vezi s povratom troškova i nadzorom cijena, uključujući i obvezu troškovne usmjerenosti cijena te obvezu vođenja troškovnog računovodstva, koje se odnose na pružanje određenih vrsta međupovezivanja i/ili pristupa, u slučajevima kada se na temelju analize tržišta utvrdi da nedostatak djelotvornog tržišnog natjecanja omogućuje određenom operatoru zadržavanje pretjerano visoke razine cijena ili primjenu istiskivanja niskom cijenom, a na štetu krajnjih korisnika usluga.

HAKOM će osigurati da svi načini povrata troškova i metodologije određivanja cijena, koje su određene operatorima, budu usmjerene na promicanje djelotvornosti održivog tržišnog natjecanja te na ostvarivanje najvećih pogodnosti za krajnje korisnike usluga, pri čemu može uzeti u obzir i cijene dostupne na usporedivim konkurentnim tržištima.

Operator, kojemu je određena obveza troškovne usmjerenosti cijena, snosi teret dokazivanja da cijene njegovih usluga proizlaze iz troškova, uključujući razumnu stopu povrata ulaganja. U svrhu izračuna troškova djelotvornog pružanja usluga HAKOM može primijeniti metodologiju troškovnog računovodstva neovisno o metodologiji koju primjenjuje operator, ili metodu referentnih vrijednosti te može zatražiti od operatora cjelovito obrazloženje cijena njegovih usluga, a prema potrebi i izmjenu tih cijena.

Svrha određivanja obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva jest osiguranje ravnopravnih, transparentnih kriterija te kriterija koji potiču razvoj konkurencije, a koje operator treba primijeniti prilikom raspodjele troškova na usluge koje pruža. Troškovno računovodstvo odnosi se na skup pravila i procedura koji osiguravaju raspodjelu troškova, prihoda, imovine, obveza i kapitala na pojedine aktivnosti i usluge, posebno uzimajući u obzir direktne i indirektne troškove.

Sustav troškovnog računovodstva omogućava provođenje obveze računovodstvenog razdvajanja te provjeru troškovne usmjerenosti cijena u svrhu sprječavanja međusobnog subvencioniranja, određivanja previsokih ili preniskih cijena i neefikasnog ponašanja proglašenog operatora.

Kako bi se spriječila prepreka razvoju tržišnog natjecanja vezana uz unakrsno subvencioniranje (poglavlje 6.1.1.8.), koju bi HT u odsustvu regulacije mogao primijeniti na način da postavi cijenu usluge najma korisničke linije za druge operatore iznad troška i u isto vrijeme cijenu usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji na pripadajućem maloprodajnom tržištu ispod troška te time iskoristiti svoj položaj značajne tržišne snage, HAKOM određuje HT-u u okviru obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva:

- obvezu nadzora cijena uključujući i obvezu troškovne usmjerenosti cijena i

- obvezu vođenja troškovnog računovodstva,

koje se odnose na pružanje usluge najma korisničke linije.

HAKOM smatra da se gore navedenim regulatornim obvezama djelomično uklanjaju prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su vezane uz unakrsno subvencioniranje usluga, a čije se postojanje može dodatno ukloniti i obvezama nediskriminacije i računovodstvenog razdvajanja.

HAKOM je u dokumentu „Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo“<sup>33</sup> definirao metodologiju troškovnog računovodstva koju HT treba koristiti. Isto tako HAKOM može primijeniti metodologiju troškovnog računovodstva neovisno o metodologiji koju primjenjuje operator, a u svrhu kontrole troškovne usmjerenosti cijena HT-a.

Uzevši u obzir prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje se odnose na diskriminaciju na osnovama vezanim uz cijene i unakrsno subvencioniranje te obvezu HAKOM-a da omogući uvjete za ravnopravno tržišno natjecanje i onemogućiti HT-u iskorištavanje položaja značajne tržišne snage, HAKOM smatra kako je za potrebe određivanja cijene usluge najma korisničke linije najprimjerenije i dalje koristiti metodu maloprodajna cijena minus. Metoda maloprodajna cijena minus temelji se na smanjenju maloprodajne cijene usluge za određeni postotak, a može se još prikazati formulom kao MPC-X (maloprodajna cijena minus postotak X). HAKOM navedenu metodu smatra primjerenom i s obzirom na samu prirodu usluge najma korisničke linije; omogućavanje operatoru da krajnjem korisniku ispostavi račun za maloprodajnu uslugu pristupa mreži te da istu naplati, iako tu uslugu zapravo pruža pristupni operator, u ovom slučaju HT. S tim u vezi, prema mišljenju HAKOM-a, uslugu najma korisničke linije potrebno je promatrati u odnosu na HT-ove maloprodajne cijene usluga pristupa te iste umanjiti za postotak X kojeg je potrebno odrediti u iznosu koji omogućava operatorima nadoknadu troškova vezanih uz obračun i naplatu, uključujući i rizik naplate.

HAKOM smatra kako se ovom metodom osigurava promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja te ostvarivanje najvećih pogodnosti za krajnje korisnike usluga.

Isto tako, HAKOM smatra kako je navedenu metodu potrebno primijeniti i za cijene dodatnih veleprodajnih usluga koje je HT obavezan ponuditi također u skladu s obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže.

Primjenom metode maloprodajna cijena minus, veleprodajna cijena usluge utvrđuje se na temelju cijene na maloprodajnoj razini. Na taj način izravno se usklađuje veleprodajna cijena s maloprodajnom cijenom postavljenom od strane operatora sa značajnom tržišnom

<sup>33</sup> Sastavni dio rješenja od dana 11. prosinca 2013. godine (Klasa: UP/I-344-01/13-05/33; Ur. broj: 376-11/13-2)

snagom. Razlika između maloprodajne cijene na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike i veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije, mora biti takva da omogući djelotvorno tržišno natjecanje na pripadajućem tržištu i da spriječi mogućnost unakrsnog subvencioniranja od strane HT-a, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Pomoću metode maloprodajna cijena minus moguće je spriječiti istiskivanje marže od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom da ista povezuje veleprodajne cijene s maloprodajnim cijenama tako da ostali operatori mogu konkurirati njegovom maloprodajnom dijelu.

U nastavku, HAKOM je prvo odredio maloprodajne cijene u odnosu na koje je HT obvezan odrediti cijenu usluge najma korisničke linije, a nakon toga iznos postotka X.

Na mjerodavnom tržištu koje je predmet ovog dokumenta, privatnim korisnicima koji pristup ostvaruju putem POTS/MSAN POTS priključka trenutno je dostupna HT-ova samostalna usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i to po cijeni od 60,00 kn (bez PDV-a). Osim toga, po istoj cijeni privatni korisnici koji pristup ostvaruju POTS/MSAN POTS priključkom mogu koristiti u HT-ov paket koji uz uslugu pristupa uključuje i određene pogodnosti u obliku telefonskog prometa.

Stoga HAKOM smatra potrebnim, u cilju onemogućavanja diskriminacije operatora korisnika, odrediti HT-u da za pakete koje nudi na maloprodajnoj razini privatnim korisnicima koji uz uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji putem POTS/MSAN POTS priključka, uključuje i određene pogodnosti (neovisno o tome izražavaju li se pogodnosti u obliku telefonskog prometa ili u novčanim iznosima) i to po cijeni koja je manja od zbroja cijena samostalne usluge pristupa i uključenih pogodnosti, obvezu postotak X uvećati za dodatni postotak koji će operatoru korisniku na veleprodajnoj razini omogućiti repliciranje maloprodajnih pogodnosti iz spomenutog korisničkog paketa HT-a. U slučaju da više paketa zadovoljava navedeni uvjet, HT je dodatni postotak X obvezan računati u odnosu na paket koji korisnicima omogućava najveće pogodnosti.

Za razliku od privatnih korisnika, trenutna mjesečna naknada osnovnog paketa s najmanjom mjesečnom naknadom za poslovne korisnike, pored POTS/MSAN POTS priključka ne uključuje telefonski promet. Iz navedenog razloga, HAKOM određuje za primjenu metode maloprodajna cijena minus za POTS/MSAN POTS priključak poslovnih korisnika, koristiti maloprodajnu cijenu osnovnog paketa poslovnih korisnika s najmanjom naknadom. Ukoliko HT u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, na maloprodajnoj razini poslovnim korisnicima omogući korištenje osnovnog paketa s najmanjom naknadom koji uz uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji putem POTS/MSAN POTS priključka, uključuje i određene pogodnosti (neovisno o tome izražavaju li se pogodnosti u obliku telefonskog prometa ili u novčanim iznosima) i to po cijeni koja je manja od zbroja cijena samostalne

usluge pristupa i uključenih pogodnosti u obliku telefonskog prometa, HT je obvezan postotak X uvećati za dodatni postotak koji će operatoru korisniku na veleprodajnoj razini omogućiti repliciranje maloprodajnih pogodnosti iz spomenutog korisničkog paketa HT-a. U slučaju da više paketa zadovoljava navedeni uvjet, HT je dodatni postotak X obvezan računati u odnosu na paket koji korisnicima omogućava najveće pogodnosti.

Mjesečna naknada za privatne i poslovne korisnike paketa koji uključuje ISDN BRA i ISDN PRA priključak također ne uključuje telefonski promet. Iz navedenog razloga, HAKOM određuje za primjenu metode maloprodajna cijena minus za ISDN BRA i ISDN PRA priključak, koristiti maloprodajnu cijenu paketa s najmanjom mjesečnom naknadom koji uključuje ovu vrstu priključka sve dok se ne ispune uvjeti iz rješenja HAKOM-a o IMS-u.

Prilikom primjene metode „maloprodajna cijena minus“ za određivanje cijena dodatnih veleprodajnih usluga koje je HT obvezan pružati uz uslugu najma korisničke linije, HAKOM određuje koristiti maloprodajne cijene navedenih usluga koje plaćaju korisnici HT-a.

Uzevši u obzir da je svrha veleprodajne usluge najma korisničke linije daljnja prodaja (preprodaja) iste na maloprodajnoj razini, HAKOM smatra potrebnim odrediti postotak X na razini naknada za usluge obračuna i ispostavljanja računa te troškova naplate i rizika naplate usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji. Naime, smisao je da „postotak X“ mora sadržavati sve one troškove koje operator sa značajnom tržišnom snagom neće imati u trenutku kada bude pružao uslugu najma korisničke linije. Drugim riječima, ukoliko za vlastitog korisnika ima 100% troškova prilikom pružanja usluge, za svakog korisnika kojem operator korisnik pruža usluge putem usluge predodabira operatora, neće imati troškove obračuna i ispostavljanja računa te naplate i rizika naplate usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, budući da će drugi operator naplaćivati uslugu od krajnjeg korisnika.

HAKOM je trenutno u postupku izrade modela za test istiskivanja marže kojim će se, između ostalog, utvrditi stvarni maloprodajni troškovi HT-a, uključujući i troškove obračuna i ispostavljanja računa te naplate i rizika naplate. Na temelju podataka dobivenih u spomenutom postupku, HAKOM će u trenutku kad navedeni model bude završen, postotak X utvrditi na temelju stvarnih troškova HT-a.

Do izrade navedenog modela HAKOM smatra opravdanim postotak X odrediti u istom iznosu koji se koristio do sada, a koji je određen prema uvjetima pružanja usluga obračuna i naplate za usluge s dodanom vrijednosti. Prema tim uvjetima, naknada za obračun i ispostavljanje računa iznosi 5%, a troškovi naplate i rizika naplate 10% od iznosa maloprodajne cijene usluge s dodanom vrijednosti. Stoga HAKOM smatra kako bi „postotak X“ prilikom primjene metode „maloprodajna cijena minus“ za uslugu najma korisničke linije, kao i za dodatne veleprodajne usluge, također trebao biti na razini od 15% od gore navedenih HT-ovih maloprodajnih cijena.

Zbog prethodno navedenog, HT je obvezan račun za uslugu najma korisničke linije i dodatne veleprodajne usluge ispostavljen operatoru korisniku istih, umanjiti za naknade za usluge obračuna i naplate te rizika naplate<sup>34</sup> usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i to:

- na ime naknade za obračun i ispostavljanje računa krajnjem korisniku 5% od iznosa maloprodajne cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji korištene prilikom izračuna cijene usluga najma korisničke linije primjenom metodologije maloprodajna cijena minus,
- na ime troškova naplate i rizika naplate 10% od iznosa od maloprodajne cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji korištene prilikom izračuna cijene usluga najma korisničke linije primjenom metodologije maloprodajna cijena minus.

Vezano uz metodu maloprodajna cijena minus, važno je ista do danas, uz jednostavnost izračuna veleprodajne cijene, omogućila učinkovit nadzor cijena, odnosno ulazak operatora na maloprodajno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji. Prema podacima dostupnim HAKOM-u sve više operatora korisnika uz uslugu najma korisničke linije ugovara i druge veleprodajne usluge kako bi krajnjim korisnicima ponudili i druge elektroničke komunikacijske usluge (posebno širokopojasni pristup internetu i IPTV) koje nije moguće ponuditi putem veleprodajne usluge najma korisničke linije. Iz tog razloga, HAKOM smatra kako povećanje baze korisnika, kao posljedica ulaska na tržište pristupa putem usluge najma korisničke linije, operatore potiče na daljnje ulaganje u vlastitu mrežu i penjanje na ljestvici ulaganja, sve kako bi postojećim, ali i novim korisnicima mogli ponuditi napredne elektroničke komunikacijske usluge.

HAKOM želi istaknuti kako nije moguće odrediti jedinstvenu cijenu usluge najma korisničke linije za sve vrste priključaka (za koje je navedenu uslugu HT obvezan ponuditi) iako čine sastavni dio istog tržišta. Naime, zbog određenih tehničkih razlika u pružanju navedenih vrsta priključaka, a koje su detaljno opisane u poglavlju 4.3. potrebno je odrediti zasebne naknade za POTS/MSAN POTS, ISDN BRA, ISDN PRA priključke. Nadalje, s obzirom na različite postojeće mjesečne naknade za POTS priključak privatnih i poslovnih korisnika, odnosno primjenu nižih cijena dodatne linije istog privatnog korisnika, HAKOM je u skladu s istima odredio i različite cijene veleprodajne usluge najma korisničke linije.

---

<sup>34</sup> HAKOM je odredio VAS model iz razloga što u ovom slučaju, isto kao kod VAS usluga, operator izdaje račun krajnjem korisniku na kojem naplaćuje i usluge koje pruža drugi operator

### 7.1.5 Obveza računovodstvenog razdvajanja

HAKOM može odrediti operatorima sa značajnom tržišnom snagom obvezu računovodstvenog razdvajanja određenih djelatnosti u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom.

HAKOM osobito može zatražiti od vertikalno integriranog operatora da učini transparentnim svoje veleprodajne cijene i transferne naknade, osobito kako bi se osiguralo ispunjavanje obveze nediskriminacije u skladu sa člankom 59. ZEK-a, ili prema potrebi, spriječilo nepravedno međusobno subvencioniranje.

Način i postupak vođenja razdvojenog računovodstva mogu se pobliže utvrditi odlukom HAKOM-a iz članka 56. ZEK-a.

U svrhu provjere ispunjavanja obveza transparentnosti i nediskriminacije HAKOM može zatražiti uvid u računovodstvene podatke, uključujući podatke o prihodima ostvarenim na tržištu, koje može objaviti ako bi objava tih podataka pridonijela slobodnom tržišnom natjecanju, vodeći pritom računa o zaštiti tajnosti podataka u skladu sa člankom 15. ZEK-a.

Strukturnim odvajanjem i zasebnim obračunavanjem troškova elektroničkih komunikacijskih usluga operatora sa značajnom tržišnom snagom postiže se ispunjenje zakonske obveze u svrhu sprječavanja subvencioniranja jedne od drugih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnim tržištima na kojima su operatori određeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Računovodstveno razdvajanje podrazumijeva da su aktivnosti operatora podijeljene u posebne poslove ili usluge za računovodstvene potrebe te se na taj način kroz sustav odvojenih računa omogućava provođenje načela nediskriminacije tj. jednakih tržišnih uvjeta što omogućava razvoj konkurencije i ulazak novih operatora na tržište.

Vijeće HAKOM-a je 11. prosinca 2013. donijelo rješenje kojim je HT-u naložilo način provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva i to na način i u rokovima koji su određeni dokumentom „Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo“. Naime, navedenim dokumentom su definirani način i rokovi provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva, koje HT treba provesti u praksi, a kako bi se provela regulatorna obveza računovodstvenog odvajanja sukladno odredbama ZEK-a.

S obzirom da je analizom provedenom u ovom dokumentu utvrđeno da HT može, u odsustvu regulacije, cjenovno diskriminirati operatore u odnosu na svoj maloprodajni dio ili povezana društva, kao i unakrsno subvencionirati usluge na vertikalno povezanim tržištima i time iskoristiti svoj položaj značajne tržišne snage, HAKOM je smatrao potrebni odrediti HT-u regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, a za uslugu najma korisničke linije.



HAKOM smatra da će se regulatornom obvezom računovodstvenog razdvajanja riješiti sve prepreke razvoju tržišnog natjecanja opisane u koje su detaljno obrazložene u poglavljima 6.1.1.7, 6.1.1.8. i 6.1.2.2., kao i sve prepreke koje nisu direktno definirane ovim dokumentom, a mogle bi izazvati iste ili slične posljedice na tržištu. Isto tako, HAKOM smatra da će se direktno riješiti problem unakrsnog subvencioniranja i to u kombinaciji s već određenim obvezama nediskriminacije i transparentnosti. Sukladno navedenom, regulatorna obveza računovodstvenog razdvajanja je određena HT-u kako bi se osiguralo provođenje prethodno određenih obveza nediskriminacije i transparentnosti.

HAKOM u ovom poglavlju, na temelju odredba ZEK-a, određuje HT-u regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja. Ovom regulatornom obvezom se određuje HT-u, a kao potvrda provođenja obveza transparentnosti i nediskriminacije u vezi s cijenom usluge najma korisničke linije koja je definirana na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, vođenje i prikaz računovodstvenih podataka za tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji odvojeno od računovodstvenih podataka za ostale djelatnosti HT-a, a čime će se omogućiti transparentnost svih veleprodajnih cijena po kojima HT svoje veleprodajne usluge pruža ostalim operatorima, kao i transfernih naknada po kojima HT svoje veleprodajne usluge pruža svome maloprodajnom dijelu i povezanim društvima.

HT pri ispunjavanju regulatorne obveze računovodstvenog razdvajanja mora osobito voditi računa o preporukama i smjernicama Europske komisije na području računovodstvenog razdvajanja.

Kako je gore i navedeno, HAKOM određuje HT-u regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja radi omogućavanja kontrole provođenja regulatornih obveza transparentnosti i nediskriminacije, a isto tako i radi onemogućavanja unakrsnog subvencioniranja između usluga koje HT nudi. Naime, HT je vertikalno integrirani operator zbog čega je vrlo važno imati kontrolu nad transfernim naknadama koje nudi svome maloprodajnom dijelu, a kako ne bi unakrsnim subvencioniranjem prenio značajnu tržišnu snagu s određenog veleprodajnog tržišta na pripadajuće maloprodajno tržište. Budući da se i veleprodajna i maloprodajna usluga nude unutar istog, vertikalno integriranog operatora, računovodstveno razdvajanje je jedini način kontrole kako bi se utvrdilo da operator ne primjenjuje unakrsno subvencioniranje i time vertikalno prenosi značajnu tržišnu snagu.

Obveze koje HAKOM određuje operatoru sa značajnom tržišnom snagom moraju biti razmjerne koristima koje su posljedica ispunjenja te obveze. Predmetnom regulatornom obvezom se samo provjerava usklađenost HT-a s ostalim regulatornim obvezama određenim na veleprodajnoj razini ovim dokumentom.

## 7.2 Regulatorne obveze određene HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na maloprodajnoj razini

HAKOM je u poglavlju 6.1.3. opisao prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije mogle pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, a koje proizlaze iz značajne tržišne snage HT-a upravo na navedenom tržištu.

Uzevši u obzir ponašanja kojima bi HT mogao otežavati ulazak na tržište novim operatorima, iskorištavati korisnike ili im, uz tipična ponašanja neučinkovitog operatora, nuditi usluge slabije kvalitete, kao i činjenicu da prethodno određene odnosno zadržane regulatorne obveze na veleprodajnoj razini nisu dovoljne za uklanjanje navedenih prepreka, kao ni potpuno ostvarivanje ciljeva iz članka 5. stavka 3. ZEK-a, HAKOM smatra potrebnim zadržati HT-u i dodatnu regulatornu obvezu koja se odnosi na pružanje usluga istog na maloprodajnoj razini.

Slijedom svega navedenog, HAKOM zadržava HT-u regulatornu obvezu nadzora maloprodajnih cijena usluga i u okviru navedene obveze:

- zabranu naplaćivanja previsokih cijena usluga,
- zabranu davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga,
- zabranu neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga.

U svrhu provođenja navedenih obveza, HAKOM smatra potrebni zadržati HT-u i sljedeće mjere

- nadzor cijena pojedinačnih usluga i
- troškovnu usmjerenost cijena usluga,

a iz razloga navedenih u poglavljima koja slijede.

### 7.2.1 Nadzor maloprodajnih cijena usluga

HAKOM može operatorima sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu odrediti odgovarajuće regulatorne obveze u skladu s odredbama članka 63. ZEK-a ako na temelju postupka analize tržišta utvrdi da na tom maloprodajnom tržištu nema djelotvornog tržišnog natjecanja te da regulatorne obveze iz članka 58. do 62. i članka 65. ZEK-a ne bi mogle osigurati ostvarivanje regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a.

U skladu s člankom 63. stavkom 3. ZEK-a, regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu mogu osobito odrediti zabranu naplaćivanja previsokih cijena usluga, sprječavanja ulaska na tržište ili ograničavanja tržišnog natjecanja određivanjem preniskih cijena usluga, zabranu davanja neopravdane prednosti

pojedini krajnjim korisnicima usluga ili zabranu neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga.

Nadalje, u svrhu promicanja djelotvornoga tržišnog natjecanja i zaštite interesa krajnjih korisnika usluga HAKOM može primijeniti sljedeće mjere na operatore sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu:

- utvrđivanje najviše razine maloprodajnih cijena usluga,
- nadzor pojedinačnih cijena usluga,
- troškovnu usmjerenost cijena usluga,
- određivanje cijena usluga prema cijenama na usporedivim tržištima.

### 7.2.2 Zabrana naplaćivanja previsokih cijena usluga

U skladu s navedenim u poglavlju 6.1.3.1. ovog dokumenta, HAKOM smatra da bi, u odsustvu regulacije, HT mogao postaviti previsoku cijenu<sup>35</sup> usluge pristupa, budući da bi mu ista omogućila ostvarivanje veće dobiti na maloprodajnom tržištu. Stoga HAKOM smatra potrebnim, u cilju onemogućavanja HT-a, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, u iskorištavanju korisnika postavljanjem previsokih cijena, zadržati istom zabranu naplaćivanja previsokih cijena.

Nadalje, HAKOM ovu obvezu smatra potrebnom zadržati zbog činjenice da je HT-u na veleprodajnoj razini kroz obvezu pristupa i posebnih dijelova mreže zadržana obveza pružanja usluge najma korisničke linije. Naime, na temelju iste obveze operatori korisnici usluge su u mogućnosti zatražiti spomenutu uslugu na temelju koje HT, iako je pristupni operator, više ne bi naplaćivao pristup krajnjim korisnicima. S obzirom da je cijena usluge najma korisničke linije, koju je HT obvezan ponuditi na veleprodajnoj razini, određena na metodologiji maloprodajna cijena minus, HT bi u spomenutom slučaju, a u odsustvu ove zabrane, mogao postaviti previsoku maloprodajnu cijenu usluge pristupa, čime bi, izravno utjecao na neopravdano povećanje troškova ostalih operatora korisnika usluge najma korisničke linije, a što bi mu posljedično osiguralo porast prihoda od navedene veleprodajne usluge s obzirom da u slučaju korištenja najma korisničke linije od strane operatora korisnika ne ostvaruje prihod na maloprodajnoj razini. Stoga HAKOM smatra potrebnim, u cilju onemogućavanja HT-a, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, u iskorištavanju operatora korisnika postavljanjem previsokih cijena, zadržavanje zabrane naplaćivanja previsokih cijena usluge. Dakle, zabrana naplaćivanja previsokih cijena usluga potrebna je na maloprodajnoj razini i zbog reguliranja cijene veleprodajne usluge najma korisničke linije.

<sup>35</sup> iznad troška na razinu koja mu omogućava maksimalnu dobit s obzirom na potražnju korisnika za uslugom

Slijedom svega navedenog, HAKOM smatra zabranu naplaćivanja previsokih cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži za privatne i poslovne korisnike opravdanom i razmjernom koristi koju istom postiže.

### **7.2.3 Zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga**

Prepreka razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike vezana uz diskriminaciju korisnika na cjenovnoj osnovi opisana je u poglavlju 6.1.3.1. ovog dokumenta. Uzimajući u obzir dosadašnja iskustva, HAKOM vjeruje da bi, u slučaju nekorištenja usluge najma korisničke linije od strane ostalih operatora, HT mogao diskriminirati krajnje korisnike pružajući im usluge s jednakim ili sličnim troškovima po različitim cijenama ili prodajom usluga po jednakim cijenama iako su im troškovi drugačiji. Nadalje, HT bi mogao diskriminacijom krajnjih korisnika indirektno diskriminirati i operatore korisnike na način da veću maloprodajnu cijenu pristupa odredi samo za korisnike određenog operatora čime bi zapravo taj operator plaćao veću cijenu za najam korisničke linije od ostalih operatora koji koriste tu uslugu.

U skladu s navedenim HAKOM smatra potrebnim odrediti HT-u zabranu davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga.

U skladu s navedenim, HT je obvezan na svojim internetskim stranicama objaviti nediskriminirajuće uvjete i cijene usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži.

### **7.2.4 Zabrana neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga**

HAKOM smatra kako bi HT, bez naslovne zabrane, kao operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, mogao neopravdanim vezivanjem usluga dovesti operatore korisnike u nepovoljan položaj.

Naime, HT bi, bez ove obveze, mogao ponudom paketa koji uz uslugu pristupa sadrže i dodatnu uslugu (npr. određeni telefonski promet) od krajnjih korisnika koji žele ostvariti samo pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, tražiti da uz uslugu pristupa plaćaju i dodatnu uslugu, za kojom nemaju potrebe ili je, iz bilo kojeg razloga, ne žele koristiti.

HAKOM je svjestan činjenice kako je pristup preduvjet za ostvarivanje telefonskog prometa i da bez ostvarenog telefonskog prometa pristup nema neku osobitu svrhu. Međutim, uzevši u obzir da je cijena usluge najma korisničke linije određena na temelju metode maloprodajna cijena minus, HAKOM smatra opravdanim zadržati HT-u ovu obvezu budući da se istom osigurava postojanje usluge samostalnog pristupa, a koja je određena kao osnovica za

određivanje cijene za uslugu najma korisničke linija za privatne korisnike koji pristup ostvaruju putem POTS priključka. Ukoliko HT ne bi bio obvezan ponuditi samostalnu uslugu pristupa, mogao bi, kroz maloprodajnu cijenu paketa koji sadrži velike količine prometa ili čak i dodatnih usluga utjecati na povećanje cijena za uslugu najma korisničke linije te time neopravdano povećavati troškove operatorima korisnicima usluge najma korisničke linije, budući da bi bez ove zabrane, jedan od takvih paketa bio osnovica za izračun cijene usluge najma korisničke linije.

### **7.2.5 Nadzor pojedinačnih cijena usluga**

U okviru obveze nadzora pojedinačnih cijena usluga, a u skladu s člankom 63. stavkom 5. ZEK-a, u slučaju izmjene cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge, HT je iste obvezan dostaviti HAKOM-u na uvid najmanje 45 dana prije njihove objave, a HAKOM može, prije ili nakon objave tih cijena, odlukom izmijeniti ili ukinuti maloprodajne cijene usluga ako utvrdi da su u suprotnosti s regulatornim obvezama i mjerama iz članka 63. ZEK-a ili s odredbama posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača. HAKOM će se očitovati na dostavljene cijene HT-u i, u slučaju da iste za posljedicu imaju izmjenu cijena usluge najma korisničke linije, očitovanje će dostaviti i ostalim operatorima.

Isto tako, uzevši u obzir članak 42. stavak 5. i 7. ZEK-a te činjenicu da će se u određenim situacijama izmjena maloprodajne cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge kroz izmjenu cijene usluge najma korisničke linije direktno odnositi na ostale operatore na tržištu, HAKOM smatra da HT treba ostalim operatorima, u ovom slučaju operatorima korisnicima usluge najma korisničke linije, omogućiti primjeren i razuman rok za prilagodbu na navedenu izmjenu. Sukladno tome, HAKOM smatra kako bi primjeren rok za primjenu veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije HT-a trebao biti minimalno 45 dana od dana objave.

### **7.2.6 Troškovna usmjerenost cijena usluga**

U svrhu provjere provođenja prethodno navedenih regulatornih obveza, HAKOM smatra opravdanim odrediti HT-u mjeru troškovne usmjerenosti cijena. Određivanjem mjere troškovne usmjerenosti cijena usluga, HAKOM će osigurati da cijene usluge pristupa, neovisno o tome pruža li se ista samostalno ili u paketu s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama, proizlaze iz troškova, uključujući razumnu stopu povrata ulaganja, a teret dokazivanja troškovne usmjerenosti cijena snosi operator kojem je ova obveza određena.

U svrhu izračuna troškova djelotvornog pružanja usluga HAKOM može zatražiti od operatora cjelovito obrazloženje cijena njegovih usluga, a prema potrebi i izmjenu tih cijena.

HAKOM je trenutno u postupku izrade metodologije za provođenje testa istiskivanja marže i modela kojim će se navedeni test provoditi. Do trenutka kada navedeni projekt bude završen, HAKOM će za potrebe provjere troškovne usmjerenosti cijena usluge pristupa, neovisno o tome pruža li se ista samostalno ili kado dio paketa s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama, primjenjivati postojeća pravila dogovorena s HT-om kao operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu koje je predmet ovog dokumenta.

Obveze koje HAKOM određuje operatoru sa značajnom tržišnom snagom moraju biti razmjerne koristima koje su posljedica ispunjenja te obveze. Kako nastavak provođenja navedenih regulatornih obveza ne iziskuje dodatne troškove HT-u, HAKOM smatra kako korist od obveze koja sprječava prepreke diskriminacije na cjenovnoj osnovi te unakrsnog subvencioniranja puno veća opravdava njeno zadržavanje. Osim toga, predmetnom regulatornom obvezom se provjerava usklađenost HT-a s ostalim regulatornim obvezama određenim odnosno zadržanim ovim dokumentom na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini.

### 7.3 Regulatorne obveze određene Iskonu (kao povezanom društvu HT-a) na maloprodajnoj razini

HAKOM je u poglavlju 6.1.3 opisao prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije mogle pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, a koje proizlaze iz određenih ponašanja Iskona kao povezanog društva HT-a kojima je cilj očuvanje ili jačanje vladajućeg položaja na mjerodavnom tržištu.

Uzevši u obzir ponašanja kojima bi Iskon kao povezano društvo HT-a mogao otežavati ulazak na tržište novim operatorima ili iskorištavati korisnike, kao i činjenicu da prethodno određene odnosno zadržane regulatorne obveze HT-u na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini nisu dovoljne za uklanjanje navedenih prepreka, kao ni potpuno ostvarivanje ciljeva iz članka 5. stavka 3. ZEK-a, HAKOM smatra potrebnim zadržati i Iskonu regulatorne obveze koje se odnose na pružanje usluga istog na maloprodajnoj razini.

Slijedom svega navedenog, HAKOM zadržava Iskonu regulatornu obvezu nadzora maloprodajnih cijena usluga i u okviru navedene obveze:

- zabranu davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga.

a u svrhu njihovog provođenja i sljedeće mjere:

- nadzor cijena pojedinačnih usluga i
- troškovnu usmjerenost cijena usluga.

#### 7.3.1 Obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga

Kao što je već navedeno u poglavlju 7.2.1. HAKOM može operatorima sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu odrediti odgovarajuće regulatorne obveze u skladu s odredbama članka 63. ZEK-a ako na temelju postupka analize tržišta utvrdi da na tom maloprodajnom tržištu nema djelotvornog tržišnog natjecanja te da regulatorne obveze iz članka 58. do 62. i članka 65. ZEK-a ne bi mogle osigurati ostvarivanje regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a.

U skladu s člankom 63. stavkom 3. ZEK-a, regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu mogu osobito sadržavati zabranu naplaćivanja previsokih cijena usluga, sprječavanja ulaska na tržište ili ograničavanja tržišnog natjecanja određivanjem preniskih cijena usluga, zabranu davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga ili zabranu neopravdanog povezivanja određenih vrsta usluga.

Nadalje, u svrhu promicanja djelotvornoga tržišnog natjecanja i zaštite interesa krajnjih korisnika usluga HAKOM može primijeniti sljedeće mjere na operatore sa značajnom tržišnom snagom na određenom maloprodajnom tržištu:

- utvrđivanje najviše razine maloprodajnih cijena usluga,
- nadzor pojedinačnih cijena usluga,
- troškovnu usmjerenost cijena usluga,
- određivanje cijena usluga prema cijenama na usporedivim tržištima.

### **7.3.2 Zabrana davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga**

Prepreka razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike vezana uz diskriminaciju korisnika na cjenovnoj osnovi opisana je u poglavlju 6.1.3.1.2. ovog dokumenta. Uzimajući u obzir dosadašnja iskustva, HAKOM vjeruje da bi Iskon, u odsustvu regulacije, mogao diskriminirati krajnje korisnike nudeći određenim korisnicima niže cijene pristupa iako su troškovi pružanja usluge jednaki ili vrlo slični. Iskon bi pojedinim korisnicima mogao odobriti određeni popust na cijenu usluge pristupa uzimajući u obzir uštede koje ostvaruje prilikom pružanja usluge pristupa upravo tim korisnicima, dok drugim korisnicima, na kojima ostvaruje jednake ili slične uštede, ne bi odobrio takav popust ili bi taj popust bio drugačiji, odnosno manji. Takvim postupanjem, Iskon bi diskriminirao korisnike kojima je odobrio manji popust ili ga uopće nije odobrio.

U skladu s navedenim HAKOM smatra potrebnim zadržati Iskonu, kao povezanom društvu HT-a zabranu davanja neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga.

U skladu s navedenim, Iskon je obvezan na svojim internetskim stranicama objaviti nediskriminirajuće uvjete i cijene usluga pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge.

#### **7.3.2.1 Nadzor pojedinačnih cijena usluga**

U okviru obveze nadzora pojedinačnih cijena usluga, a u skladu s člankom 63. stavkom 5. ZEK-a, u slučaju izmjene cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge, Iskon je iste obvezan dostaviti HAKOM-u na uvid najmanje 45 dana prije njihove objave, a HAKOM može, prije ili nakon objave tih cijena, odlukom izmijeniti ili ukinuti maloprodajne cijene usluga ako utvrdi da su u suprotnosti s regulatornim obvezama i mjerama iz članka 63. ZEK-a ili s odredbama posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.



### **7.3.2.2 Troškovna usmjerenost cijena usluga**

U svrhu provjere provođenja prethodno navedenih regulatornih obveza, HAKOM smatra opravdanim odrediti HT-u mjeru troškovne usmjerenosti cijena. Određivanjem mjere troškovne usmjerenosti cijena usluga, HAKOM će osigurati da cijene usluge pristupa, neovisno o tome pruža li se ista samostalno ili u paketu s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama, proizlaze iz troškova, uključujući razumnu stopu povrata ulaganja, a teret dokazivanja troškovne usmjerenosti cijena snosi operator kojem je ova obveza određena.

U svrhu izračuna troškova djelotvornog pružanja usluga HAKOM može zatražiti od operatora cjelovito obrazloženje cijena njegovih usluga, a prema potrebi i izmjenu tih cijena.

HAKOM je trenutno u postupku izrade metodologije za provođenje testa istiskivanja marže i modela kojim će se navedeni test provoditi. Do trenutka kada navedeni projekt bude završen, HAKOM će za potrebe provjere troškovne usmjerenosti cijena usluge pristupa, neovisno o tome pruža li se ista samostalno ili kado dio paketa s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama, primjenjivati postojeća pravila dogovorena s Iskonom kao operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu koje je predmet ovog dokumenta.

Kako bi se riješile prepreke koje otežavaju ulazak na tržište novim operatorima (poglavlje 6.2.1.1.) i diskriminacije na cjenovnoj osnovi prema krajnjim korisnicima (poglavlje 6.2.1.2.), HAKOM smatra opravdanim zadržati Iskonu kao povezanom društvu HT-a prethodno opisanu regulatornu obvezu troškovne usmjerenosti cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike u svrhu ostvarivanja javno dostupne telefonske usluge.



## **8 Prilozi**