

## Osnovni komentari i prijedlozi

### POVEĆANJE BRZINE PRIJENOSA PODATAKA

1) Prije svega, HT podržava HAKOM u iznalaženju ciljeva Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH od 2012. do 2015. godine koja se temelji na ciljevima Digitalne Agende za Europu. Ipak, skrećemo pozornost HAKOM kako treba praviti jasnu razliku između ciljanih vrijednosti širokopojasnog pristupa Internetu utvrđenih u dokumentu Strategije i Digitalne Agende s jedne strane, te obveza koje proizlaze za operatora univerzalnih usluga s druge strane, budući da operator univerzalnih usluga za neizvršavanje svojih obveza u konačnici može biti sankcioniran ukoliko iste ne pruža na propisani način.

Načelno, smatramo kako je uvođenje obveze osnovne pristupne brzine od najmanje 144 kbit/s na cijelom području RH kao obveze za operatora univerzalnih usluga u ovom trenutku preuranjeno.

Isto dokazuje i EU praksa iz koje proizlazi kako je do sada samo 5 država u EU uključilo širokopojasni pristup internetu (dalje: broadband ili širokopojasni pristup internetu) u opseg univerzalnih usluga. Općepoznato je kako uvođenje broadbanda u opseg univerzalnih usluga predstavlja za operatore kojima se određuje takva obveza veliki financijski teret s obzirom na značajne investicije koje oni snose. Stoga su države u kojima je broadband sastavni dio univerzalnih usluga primijenile različite modele. Konkretno, EU praksa u 5 država koje su uvele broadband u opseg univerzalnih usluga pokazuje sljedeće:

- 1) Obveza pružanja broadbanda je podijeljena između više operatora (Finska i Švedska)
- 2) Obvezu pružanja broadbanda na cijelom području snosi jedan operator, ali se tada tom operatoru nadoknađuju troškovi pružanja USO usluga (Španjolska)
- 3) Obvezu pružanja broadbanda na cijelom području snosi jedan operator, pri čemu je taj operator u određenom postotku u vlasništvu države (Švicarska)
- 4) Obvezu pružanja broadbanda na cijelom području snosi jedan operator te se tom operatoru ne nadoknađuju troškovi pružanja USO usluga (Malta).

Proizlazi kako su sve države pronašle način kako podijeliti trošak pružanja univerzalnih usluga (isti se dijeli između više operatora ili je država ta koja djelomično sudjeluje u tim troškovima). Jedini izuzetak je Malta pri čemu ističemo kako primjer Malte ni po čemu nije usporediv s Hrvatskom budući da se radi o državi površine od svega 316 km<sup>2</sup> (usporedbe radi, površina Hrvatske iznosi 56.542 km<sup>2</sup>), slijedom čega je uvođenje broadbanda na cijelom području države financijski manje zahtjevno za operatora koji snosi tu obvezu. Očito je kako zemlje članice EU oprezno uvode širokopojasni pristup internetu u opseg univerzalnih usluga, vodeći računa o pravednoj raspodjeli troška potrebnog za realizaciju istog, te vremenskom okviru u kojem je moguće isto minimizirati.

Detalniji pregled po zemljama EU koje su uvele broadband u opseg univerzalnih usluga nalazi se ispod:

1. Finska - prva država koja je u EU uvela broadband brzine 1 Mbit/s u opseg USO usluga, dana 1. srpnja 2010. godine. U Finskoj je 10 USO operatora, a obvezu pružanja broadbanda ima 26 lokalnih operatora koji tu uslugu pružaju u 147 općina unutar Finske;

2. Malta – od 1. kolovoza 2011. g. regulatorno tijelo uvelo je broadband u opseg USO usluga brzine 2 Mbit/s operatoru GO;

3. Španjolska – od 1. siječnja 2011. godine uveden broadband brzine od 1Mbit/s u opseg USO usluga. Proglašeni USO operator je Telefonica. U Španjolskoj je regulator donio odluku o nadoknadi neto troškovi pružanja USO usluga, a troškovi se dijele između operatora ovisno o neto godišnjem prihodu pojedinog operatora.

4. Švedska - TeliaSonera je proglašeni USO operator u Švedskoj za javnu telefonsku uslugu, dok obvezu pokrivanja 1.100 kućanstava koji još uvijek nemaju broadband pristup brzine 1 Mbit/s imaju mobilni operatori Telenor i Tele2.

5. Švicarska – od 1. ožujka 2012. godine uveden broadband brzine od 1Mbit/s u USO. Proglašeni USO operator je Swisscom (56.94 % Swisscom-a je u vlasništvu švicarske konfederacije).

Nadalje, članak 2. stavak 1. točka 73. ZEK-a definira univerzalne usluge kao najmanji skup usluga određene kakvoće, određenih u skladu s mjerodavnom direktivom Europske unije, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

Napominjemo kako Direktiva o univerzalnim uslugama iz 2002. godine ne uključuje broadband u opseg univerzalnih usluga već u pogledu brzina spominje narrowband priključak brzine 56 kbit/s (Recital 8). Direktiva 2009/136/EC4 izmijenila je Direktivu iz 2002. g. ona također ne propisuje broadband kao obvezu za države članice, ali u Recitalu 5 dozvoljava državama članicama da broadband u opseg univerzalnih usluga uključe samoinicijativno kako bi osigurale djelotvoran pristup internetu pri čemu moraju voditi računa o specifičnim okolnostima na nacionalnom tržištu, npr. prevladavajući bandwidth koji koristi većina pretplatnika u toj državi i tehnološku ostvarivost.

S obzirom da iz Prijelaznih i završnih odredbi Prijedloga Pravilnika proizlazi kako je operator univerzalnih usluga obavezan od dana stupanja na snagu Pravilnika osigurati brzinu prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s, ostaje nejasno koje je kriterije HAKOM uzeo u obzir kada je odlučio opseg univerzalnih usluga proširiti i na broadband.

Nadalje, prema članku 15. Direktive iz 2009. g. Europska Komisija (dalje: EK) je obvezna periodično obavljati nadzor opsega univerzalnih usluga (svake tri godine). U zadnjem takvom pregledu iz 2011. g. EK je zaključila da opseg univerzalnih usluga treba ostati nepromijenjen iz razloga što:

1) korištenje broadband-a varira od zemlje do zemlje (Švedska 83% a Rumunjska 23%) te iako polovica kućanstva u EU koristi broadband to još uvijek ne čini „substantial majority of population“ (kao što je to navedeno u recitalu 25 USO Direktive);

2) uključenje broadbanda u opseg univerzalnih usluga na razini EU dovelo bi do neproporcionalno visokog opterećenja na operatore i korisnike u zemljama sa slabijim korištenjem broadbanda (npr. Rumunjska).

Takav zaključak EK nedvojbeno ukazuje kako Europa još nije spremna za uvođenja broadbanda u opseg univerzalnih usluga.

Što se tiče mrežne pokrivenosti na razini cijele Hrvatske, procjenjujemo kako u ovom trenutku oko 150 000 korisnika ne može ostvariti širokopojasni pristup preko postojeće bakrene mreže pri čemu dio njih taj pristup može ostvariti korištenjem alternativnog rješenja, s time da 65 000 korisnika širokopojasni pristup ne može ostvariti niti alternativnim pristupom. Pored navedenog, za nekoliko stotina tisuća korisnika koji se nalaze na mreži HT-a nije moguće garantirati dostupnost širokopojasnog pristupa zbog nemogućnosti primjene objektivnih mjerila koje predlaže HT u cilju učinkovitog korištenja mrežnih resursa od strane svih operatora koji tu mrežu koriste.

Preliminarne procjene ukazuju na potrebu za više milijunskim ulaganjima u mrežu za ostvarenje obveze širokopojasnog pristupa brzine prijenosa podataka od 144 kbit/s ovisno o korištenoj tehnologiji, pa se postavlja pitanje oportunog korištenja tih sredstava uslijed ulaganja u korisnika koji koristi brzinu prijenosa podataka od 144 kbit/s umjesto da se ta sredstva usmjere prema stvarnim potrebama širokopojasnog pristupa (iznad 10 Mbit/s). Koju god mrežnu tehnologiju koristili, nerealno je očekivati postizanje nacionalne pokrivenosti traženom brzinom unutar vremenskog perioda koji predviđa prijedlog (8 dana od stupanja na snagu Pravilnika !). Riječ je o zahvatima za koje je potrebno najmanje dvije do tri godine, i to u uvjetima nesmetane gradnje, kao npr. sređeni imovinsko-pravni odnos, izdavanje dozvola za gradnju u kratkom roku i sl.

Dodatno, skrećemo pozornost i na neriješena otvorena pitanja na koja HT već godinama upozorava, a koja svakako imaju utjecaja na mogućnost realizacije širokopojasnog pristupa. Tako na primjer, još uvijek nisu utvrđena „objektivna mjerila“ za realizaciju širokopojasnog pristupa kojima bi se uveo red u raspolaganju postojećom bakrenom mrežom od strane svih operatora koji tu mrežu koriste i time doprinijelo njenoj većoj iskoristivosti. Također, izmjena postojećeg regulatornog okvira za izgradnju i korištenje optičke pristupne mreže koji nije stimulativan za ulaganja kao i otklanjanje administrativnih i regulatornih prepreka za modernizacije bakrene mreže kao i migraciju korisnika nove tehnologije, znatno bi pridonijelo širenju dostupnosti širokopojasnog pristupa u RH.

**HAKOM:** Vezano uz navode o izgradnji i korištenju optičke pristupne mreže HAKOM se slaže s navodima HT-a kako bi isto pridonijelo širenju dostupnosti širokopojasnog pristupa Internetu u RH, ali isto tako smatra kako navedeno nema direktno veze s pružanjem univerzalnih usluga pogotovo ako se uzme u obzir predložena brzina od 144 kbit/s.

Također, nastavno na navode HT-a kako za nekoliko stotina tisuća korisnika na mreži HT-a nije moguće garantirati dostupnost širokopojasnog pristupa zbog neutvrđenosti objektivnih mjerila za realizaciju širokopojasnog pristupa u postojećoj bakrenoj mreži napominjemo kako HAKOM u suradnji s HT-om i operatorima pokrenuo pilot projekt vezano za navedenu problematiku, ali uzevši u obzir predloženu brzinu od 144 kbit/s smatramo da navedeno nema značajnijeg utjecaja na garanciju dostupnosti širokopojasnog pristupa.

Smatramo kako bi pravi pristup podrazumijevao kontinuirano ulaganje u razvoj fiksne pristupne mreže skraćanjem bakrene petlje (FTTN i FTTC scenarijem) u sljedećem periodu u određenim područjima, izgradnjom svjetlovodnih pristupnih mreža u urbanim područjima, te uz oslanjanje na mobilnu mrežu – prvenstveno LTE koja bi osigurala pokrivanje u izrazito ruralnim područjima (i

područjima u kojima izgradnja fiksnih pristupnih mreža ne bi mogla odgovoriti s obzirom na željenu dinamiku izgradnje), uz angažiranje svih subjekata zainteresiranih za ostvarivanje navedenih ciljeva: državnih institucija, lokalnih zajednica te operatora (fiksnih i mobilnih).

Ono što svakako smatramo važnim za napomenuti je vremenska dimenzija realizacije širokopojasnog pristupa internetu, tako da u slučaju kad bi došlo po povećanja pristupnih brzina, operatoru univerzalnih usluga je nužno potrebno određeno vrijeme prilagodbe.

Slijedom svega navedenog u ovoj točki, predlažemo brisanje članka 19. stavak 5. Prijedloga Pravilnika te izmjenu članka 26. stavak 1. na način da isti glasi kako slijedi:

„Vijeće Agencije donijet će u roku od 6 mjeseci odluku kojom će razmotriti izmjenu propisane brzine prijenosa podataka te propisati rok unutar kojeg je operator univerzalnih usluga tu brzinu obvezan osigurati.“

**HAKOM:** Prijedlog se odbija.

**Obrazloženje:** HAKOM je mišljenja da brzina prijenosa podataka od 33 kbit/s koju su operatori univerzalnih usluga do sada bili obvezni osigurati u pretplatničkim pristupnim vodovima u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama **ne omogućuje djelotvoran pristup Internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost**, kako je propisano člankom 35. stavak 2., točka 1. ZEK-a.

Analizom podataka o dostupnosti širokopojasnih priključaka u Republici Hrvatskoj, komercijalno dostupnim brzinama pristupa, te uzimajući u obzir preporuku Europske komisije prema kojoj zemlje članice trebaju razmotriti uključivanje širokopojasnog pristupa u opseg univerzalnih usluga ako su kumulativno zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- najmanje polovica kućanstava ima širokopojasni pristup
- brzina prijenosa: jednaka ili viša od brzine koju ima 80% kućanstava sa širokopojasnim pristupom,

HAKOM je utvrdio da su zadovoljeni svi uvjeti za uvrštavanje širokopojasnog pristupa s brzinom od najmanje 1 Mbit/s u opseg univerzalnih usluga. Također, uzimajući u obzir realnu situaciju na tržištu i činjenicu da su potrebna određena ulaganja za osiguranje dostupnosti te brzine svim korisnicima u Republici Hrvatskoj, rok u kojem se to treba osigurati pomaknut je na 1.siječnja 2015, dok se 8 dana od stupanja na snagu pravilnika mora osigurati brzina od 144 kbit/s.

Što se tiče nadoknade troškova za obvezu pružanja univerzalnih usluga, napominjemo da je i u Republici Hrvatskoj i to člancima 38., 39. i 40. ZEK-a predviđen mehanizam nadoknade troškova u slučaju da obveza pružanja univerzalne usluge predstavlja nepravedno opterećenje za operatore univerzalnih usluga.

II) Podredno, ukoliko HAKOM ustraje u svom prijedlogu širenja opsega univerzalnih usluga i na širokopojasni pristup, u nastavku dajemo sljedeće komentare.

a) Skrećemo pozornost kako je upitna zakonitost primjene navedenih promjena na postojećeg operatora univerzalnih usluga. Naime, članak 36. stavak 1. ZEK-a propisuje obvezu Agencije da najmanje jedanput u dvije godine utvrđuje: pružaju li se univerzalne usluge na prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge te koji su operatori zainteresirani za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja Republike Hrvatske. HT je proglašen operatorom univerzalnih usluga Odlukom HAKOM-a od 27. listopada 2010. Godine (dalje u tekstu: Odluka) pa podsjećamo HAKOM da, premda je proteklo više od dvije godine od kada je HT proglašen operator univerzalnih usluga, još nije proveo ZEK-om propisanu reviziju.

Nadalje, izmjenom Pravilnika na način da se predlaže uvođenje broadbanda u opseg univerzalnih usluga izravno se utječe na Odluku iz 2010.-te godine, a Pravilnik kao konstitutivni upravni akt ne bi smio djelovati retroaktivno.

Ističemo kako, ni iz izreke Odluke ni iz njenog obrazloženja ne proizlazi obveza HT-a da osigura širokopojasni pristup internetu na cijelom području RH, premda ZEK u članku 36. stavak 6. izričito navodi kako uvjete pružanja te detaljniji opis mjerila i kakvoće univerzalnih usluga treba utvrditi u **odluci o određivanju operatora univerzalnih usluga**.

U svakom slučaju, a kako to proizlazi iz ZEK-a, HAKOM bi prije nego proširi opseg univerzalnih usluga uvođenjem obveze dostupnosti širokopojasnog pristupa internetu na cijelom području RH, imao sljedeće zakonske obveze:

- Provesti postupak utvrđivanja sukladno članku 36. stavak 1. ZEK-a,
- S obzirom na ishod postupka iz prethodne točke, donijeti odluku o određivanju jednog ili više operatora za pružanje univerzalne usluge iz članka 35. stavak 2. točka 1. ZEK-a ili donijeti odluku o raspisivanju javnog natječaja,
- U odluci o određivanju operatora univerzalnih usluga jasno utvrditi uvjete pružanja te detaljniji opis i mjerila kakvoće univerzalnih usluga sukladno članku 36. stavak 6. ZEK-a.

Ukoliko HAKOM utvrdi da je potrebno provesti prethodno navedeni postupak tada bi članak 19. stavak 5. trebao glasiti kako slijedi:

„Operator univerzalne usluge djelatnog pristupa internetu dužan je osigurati da pretplatnički pristup u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s.“

Te posljedično, mijenjati i članak 26. stavak 1. na način kako slijedi.

„Proglašeni operator univerzalnih usluga obavezan je uskladiti pružanje univerzalnih usluga prema čl. 19. st. 5. od dana donošenja odluke Vijeća Agencije sukladno članku 36. Zakona.“

**HAKOM: Prijedlog se odbija.**

**Obrazloženje:** HAKOM ističe kako je 2010. godine proveden postupak čiji je rezultat odluka o imenovanju HT operatorom univerzalnih usluga i po kojoj je HT obavezan postupati. Predmetnom odlukom su opisno određeni parametri kvalitete pružanja univerzalnih usluga. Prema tome, parametri o kvaliteti odnosno brzini prijenosa podataka su definirani kao djelatovni pristup, a koji uključuje i brzine od 144 kbit/s, neovisno o činjenici što ih do sada imenovani operator univerzalnih

usluga nije osiguravao. Stoga HAKOM smatra kako se ne može govoriti da se novim pravilnikom proširuju parametri brzine prijenosa niti se može govoriti o retroaktivnom uvođenju širokopojsnog pristupa internetu.

S obzirom da je trenutno u izradi novi Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama kojim se unose neke izmjene u pogledu parametara opsega univerzalnih usluga, HAKOM smatra kako je praktično i svrsishodno tek po stupanju na snagu novog pravilnika započeti sa provođenjem postupka utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. ZEK-a na prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge i koji su operatori zainteresirani za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga iz članka 35. stavka 2. ZEK-a i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja Republike Hrvatske, kako bi se i ostali zainteresirani operatori, po utvrđenim parametrima i uvjetima, mogli eventualno prijaviti za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga.

Usljed brisanja članka 23. zbog usklađenja s čl. 37. st.2. ZEK-a , članak 26. postaje članak 25. i glasi kako slijedi:

*„Ovaj pravilnik stupa na snagu u roku osam (8) dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim dijela odredbe članka 19. stavka 5. ovog pravilnika, koji dio u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 144 kbit/s stupa na snagu u roku šezdeset (60) dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, a dio odredbe u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 1 Mbit/s stupa na snagu 01. siječnja 2015. godine“*

b) Članak 35. stavak 4. ZEK-a navodi kako *operatori univerzalnih usluga, koji pružaju univerzalne usluge moraju pribaviti prethodno odobrenje Agencije za maloprodajne cijene tih usluga. O zahtjevu za davanje prethodnog odobrenja Agencija će odlučiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.*

S obzirom na navedenu odredbu ZEK-a, u najmanju ruku nužno je da se nastavno na prethodnu izmjenu u članku 26. stavak 1. Prijedloga Pravilnika, unese dodatni stavak koji glasi:

*„Operator univerzalne usluge djelatnog pristupa internetu uz brzine prijenosa podataka iz članka 19. stavak 5. ovog Pravilnika obavezan je pribaviti prethodno odobrenje od Agencije za pripadajuću maloprodajnu cijenu za uslugu prijenosa podataka sukladno članku 35. stavak 4. ZEK-a.“*

#### Obrazloženje:

Ova je izmjena nužna radi usklađenja sa ZEK-om. Naime, operator univerzalnih usluga bit će u mogućnosti krajnjim korisnicima ponuditi maloprodajni paket brzine prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s tek nakon što HAKOM prethodno odobri maloprodajnu cijenu tog paketa.

**HAKOM:** Prijedlog se odbija.

**Obrazloženje:** HAKOM smatra da nije potrebno unijeti dodatni stavak kako predlaže HT, s obzirom da je isto propisano čl. 35. st. 4. ZEK-a. S obzirom na izmjenu čl. 25. st.1. HAKOM je odredio primjereni rok za pružanje usluge prijenosa podataka od 60 dana.

Članak 25. st.1. glasi:

*„Ovaj pravilnik stupa na snagu u roku osam (8) dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim dijela odredbe članka 19. stavka 5. ovog pravilnika, koji dio u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 144 kbit/s stupa na snagu u roku šezdeset (60) dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, a dio odredbe u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 1 Mbit/s stupa na snagu 01. siječnja 2015. godine.“*

c) Nadalje, u odnos na uvođenje posebnog maloprodajnog paketa za uslugu djelotvornog pristupa internetu smatramo nužnim izvršiti sljedeće izmjene i dopune Prijedloga Pravilnika:

i) U poglavlju IV Prijedloga Pravilnika, pod nazivom Cijene univerzalnih usluga, potrebno je dopuniti članak 17. tako da se isti dopuni stavcima 6 i 7. koji glase kako slijedi:

„6. operator univerzalnih usluga osigurati će posebni maloprodajni paket za uslugu djelotvornog pristupa internetu uz brzine prijenosa podataka iz članka 19. stavak 5. ovog Pravilnika po pristupačnoj cijeni te uz prethodno odobrenje Agencije sukladno stavku 1. ovog članka.“

„7. Propisanu brzinu prijenosa podataka iz članka 19. stavak 5. ovog Pravilnika proglašeni operator univerzalnih usluga omogućiti će svakom krajnjem korisniku na temelju prethodno podnesenog zahtjeva.“

Obrazloženje za točke i) i ii):

Navedena dopuna u članku 17. potrebna je radi izbjegavanja svake dvojbe po pitanju cijene maloprodajnog paketa koji uključuje brzinu prijenosa podataka od 144 kbit/s te uvjeta pod kojima će isti biti dostupan krajnjim korisnicima.

**HAKOM: Prijedlog se prihvaća.**

#### **d) Parametri kakvoće**

Uvođenjem broadbanda u opseg univerzalnih usluga tri parametra iz Pravilnika: Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji, Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) i Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu, bit će potrebno računati kako u odnosu na postojeću Halo uslugu tako i s obzirom na širokopojasni pristup internetu brzine 144 kbit/s. S obzirom na navedeno predlažemo izmjene uz obrazloženje kako slijedi:

i) Članak 8. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji

Vjerojatnost postojanja tehničkih mogućnosti za uspostavu govorne usluge je znatno veća nego za uspostavu usluge prijenosa podataka. Stoga, smatramo kako je potrebno razdvojiti parametar vrijeme uspostave za govornu uslugu od parametra vrijeme uspostave podatkovne usluge.

Za govornu uslugu predlažemo izmjenu u članku 8. na način da se briše dio predloženog članka 8. koji navodi kako vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 30 dana za 99% slučajeva ostvarenih priključenja u jednoj godini. Naime, ako se zahtjevi za uključanje univerzalne usluge poredaju od najkraćeg do najdužeg vremena uključanja, tada se distribucija trajanja za slučajeve od najbržeg uključanja do onog 95%-tnog kreće od 1 do 20 dana. Međutim, uključanja čija su trajanja

bila od 95%-tnog do 100%, duljine trajanja se kreću od 20 dana do 93 dana, dakle, vrlo su raspršene i izuzetno osjetljive na trenutak uzimanja izračuna.

Nadalje, važno je za napomenuti kako propisane ETSI upute dopuštaju da se vrijeme čekanja na korisnika izuzme iz računanja vremena otklona greške što HT i čini. Ipak, kako bi olakšali praćenje i izračunavanje ovog parametra, predlažemo da se u definiciju zahtjeva uključi i mogućnost računanja bez izuzimanja vremena čekanja na korisnika. Rezultat bi za korisnika bio isti tj. korisnik bi i dalje dobivao uslugu uključena u rokovima kao i danas.

S obzirom na navedeno, uz uvjet da HAKOM usvoji prijedlog HT-a da se vrijeme čekanja na korisnika ne izuzima, predlažemo da članak 8. glasi kako slijedi:

„Vrijeme uspostave govorne usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 30 dana za 80% ostvarenih priključenja u jednoj godini. Vrijeme uspostave podatkovne usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 30 dana za 75% ostvarenih priključenja u jednoj godini. Prilikom izračuna oba navedena parametra uključuje se vrijeme za slučajeve izvan kontrole operatora.“

Podredno, ukoliko HAKOM smatra da je potrebno vrijeme čekanja na korisnika izuzeti, tada predlažemo da članak 8. u odnosu na govornu uslugu glasi:

„Vrijeme uspostave govorne usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 20 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini. Vrijeme uspostave podatkovne usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 20 dana za 75% ostvarenih priključenja u jednoj godini. Prilikom izračuna oba navedena parametra izuzet će se vrijeme za slučajeve izvan kontrole operatora.“

#### ii) Članak 9. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)

Prijenos podataka od min 144 kbit/s je dodatna usluga na pristupnom vodu te bi se stoga ovaj parametar kakvoće trebao razdvojiti na govornu uslugu te na uslugu prijenosa podataka na kojoj je učestalost grešaka znatno veća nego na govornoj usluzi. Također se prelaskom na IMS znatno povećava učestalost grešaka na govornoj usluzi zbog čega bi se dopušteni postotak kvara trebao povećati.

Stoga, predlažemo da se pokazatelj kakvoće učestalosti kvara po pretplatničkom pristupnom vodu razdvoji na parametar za govornu uslugu i na parametar za uslugu prijenosa podataka, tako da članak 9. glasi:

„Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu za govornu uslugu koja ne može prijeći 25%. Učestalost kvara po pretplatničkom pristupnom vodu za uslugu prijenosa podataka koja ne može prijeći 35%.“

#### iii) Članak 10. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu

Dostupna EU praksa pokazuje kako je ovaj parametar u zemljama EU manje zahtjevan, pa tome u prilog navodimo sljedeće primjere:



- Slovačka 80% u 30 sati i 95% u 96 sati za pristupnu liniju i 80% u 24h i 95% u 36 sati za ostale greške,
- Mađarska 72% u 100% a odstupanje plaća korisniku,
- Grčka 70% u 36 sati 85% u 72 sata i 95% u 144 sata.

Nadalje, propisane ETSI norme dopuštaju da se vrijeme čekanja na korisnika izuzme iz računanja vremena otklona greške što HT i čini. Ipak, kako bi olakšali praćenje i izračunavanje ovog parametra, predlažemo da se u definiciju zahtjeva uključi i mogućnost računanja bez izuzimanja vremena čekanja na korisnika. Rezultat bi za korisnika bio isti tj. korisnik bi i dalje dobivao uslugu uklanjanja kvara u rokovima kao i danas.

S obzirom na navedeno, uz uvjet da HAKOM usvoji prijedlog HT-a da se vrijeme čekanja na korisnika ne izuzima, predlažemo da članak 10. stavak 2. glasi:

*„Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu ne može prijeći 36 sati za 75 % kvarova u jednoj godini. Prilikom izračuna navedenog parametra uključuje se vrijeme za slučajeve izvan kontrole operatora.“*

Podredno, ukoliko HAKOM smatra da je potrebno vrijeme čekanja na korisnika izuzeti, tada predlažemo da članak 10. stavak 2. glasi:

*„Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu ne može prijeći 36 sati za 80% kvarova u jednoj godini. Prilikom izračuna navedenog parametra izuzet će se vrijeme za slučajeve izvan kontrole operatora.“*

**HAKOM:** Prijedlog se odbija.

**Obrazloženje:** Promjena tehnologije u mreži ne može biti razlog za degradaciju usluge te HAKOM ne može prihvatiti komentare vezano za parametre kakvoće.

## **Ostali komentari**

1) Potrebno je izvršiti usklađenje u članku 6. stavak 2. i 4. Pravilnika tako da isti glase:

*„(2) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 8. do 16. ovoga pravilnika moraju biti iskazani zasebno po svakom zemljopisnom području numeriranja (županiji), u skladu s Planom numeriranja.“*

*(4) Osim godišnjeg izvješća iz stavka 1. ovoga članka, operatori univerzalnih usluga obvezni su, na zahtjev Agencije, dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 8. do 16. ovoga pravilnika i za razdoblje kraće od godine dana, i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.“*

Obrazloženje:

U stavcima 2. i 4. članka 6. pogrešno je pozivanja na članke 7. do 16. Pravilnika. Umjesto toga potrebno se pozvati na članke 8. do 16.

**HAKOM:** Prijedlog se prihvaća.

2) Predlažemo izmjenu u članku 19. stavak 2. Prijedloga Pravilnika na način da isti glasi kako slijedi:

*„Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati dostupnost svojih komunikacijskih mreža u dijelu koji se nalazi pod kontrolom operatora univerzalnih usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu. Ukoliko su zbog razloga više sile primorani privremeno ukinuti ili ograničiti određeni broj ili vrstu usluga, operatori univerzalnih usluga su obvezni u najkraćem mogućem roku omogućiti univerzalnu uslugu.“*

Obrazloženje:

Operator univerzalnih usluga ne može biti odgovoran za nedostupnost univerzalne usluge krajnjim korisnicima tijekom 24 sata ukoliko je nedostupnost usluge posljedica okolnosti koje su van kontrole tog operatora. Stoga je potrebna izmjena kako je predloženo.

**HAKOM:** Prijedlog se odbija.

**Obrazloženje:** Djelomično je promijenjen članak i glasi:

*„Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati dostupnost svojih komunikacijskih usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu. Ukoliko su zbog razloga više sile primorani privremeno ukinuti ili ograničiti određeni broj ili vrstu usluga, operatori univerzalnih usluga su obvezni u najkraćem mogućem roku omogućiti univerzalnu uslugu“.*

3) Predlažemo izmjenu članka 20. pod nazivom „Javne telefonske govornice“, stavak 5. Prijedloga Pravilnika na način da isti glasi:

*„(5) Operator univerzalnih usluga može uz prethodno dopuštenje Agencije te samo ukoliko je ispunjena obveza iz stavka 1. ovog članka, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:*

- 1. ako je javna telefonska govornica postavljena uz drugu javnu telefonsku govornicu,*
- 2. ako na javnoj govornici operator nije ostvario prihod u razdoblju od godine dana,*
- 3. ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana te njeno daljnje održavanje u takvim okolnostima nije opravdano. Za potvrdu uništenja ili oštećenja potrebno je priložiti dokumentaciju koja potvrđuje navedeno.“*

Obrazloženje:

Iz predložene odredbe članka 20. stavak 5. Prijedloga Pravilnika nije bilo jasno da li operator može prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji kumulativnim ispunjenjem svih nabrojanih uvjeta u točkama od 1. do 3. ili je dovoljno zadovoljiti jedan od uvjeta. Predloženu dopunu stoga smatramo nužnom radi izbjegavanja nejasnoća, kako bi operator znao u kojim točno slučajevima ima mogućnost prekinuti pružanje usluge javne telefonske govornice na određenoj lokaciji.

**HAKOM: Prijedlog se prihvaća.**

4) U članku 26. Prijedloga Pravilnika predlažemo dodati stavak (3) koji glasi:

„ Ovaj Pravilnik se ne primjenjuje na usluge koje se ugovaraju u postupcima javne nabave.“

**Obrazloženje:**

Predloženom dopunom teksta usklađuju se odredbe Pravilnika s odredbom članka 41. stavak 11. ZEK-a, a vezano uz postupke javne nabave. Na taj bi se način otklonile dvojbe glede primjene objavljenog cjenika univerzalnih usluga u postupcima javne nabave koji zbog javnog statusa unaprijed sprječava pošteno tržišno natjecanje i ravnopravnost operatora takvih usluga na tržištu. Time se ujedno omogućava ispravna primjena propisanih načela javne nabave koja su utvrđena Zakonom o javnoj nabavi (NN br. 90/2011).

**HAKOM: Prijedlog se odbija.**

**Obrazloženje: Svrha univerzalne usluge je dostupnost usluge svim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom teritoriju RH, a ne tržišno natjecanje.**

5) Parametar: „Odzivno vrijeme službe za korisnike“

Budući da je u Prijedlogu Pravilnika u članku 13. promijenjen naziv ovog parametra, a ne i mjera, radi izbjegavanja svake dvojbe oko računanja navedenog parametra, ističemo kako će HT u okviru Godišnjeg izvješća o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga taj parametar računati sukladno točki 5.6. ETSI upute EG 202 057-1.

**HAKOM: Promijenjen je naziv parametra dok je način računanja istog ostao nepromijenjen.**

6) Parametar: „Učestalost neostvarenih poziva“ i „Vrijeme uspostave poziva“

Nastavno na navode članka 1. stavak 3. ETSI upute 202 057 koji eksplicitno navodi neovisnost primijenjene tehnologije u odnosu na samu uslugu, HT ima namjeru za nove tehnologije (IMS) primijeniti adekvatne usporedive parametre definirane u tehnološki specifičnim preporukama.

Za parametre iz članaka 11. („Učestalost neostvarenih poziva“) i 12. („Vrijeme uspostave poziva“) a vezano uz IMS tehnologiju, HT bi koristio definicije iz ETSI upute TS 132.409 (3GPP TS 32.409) – „Performance measurements IP Multimedia Subsystem (IMS)“ i IETF RFC 6076 – „SIP End-to-End Performance Metrics“ s parametrima Ineffective Session Ratio (ISA%), i Session Request Delay (SRD).

Nastavno na IMS tehnologiju skrećemo pozornost kako HT nije u mogućnosti izvještavati po zemljopisnom području (članak 6. stavak 2.).

**HAKOM: Prijedlog se odbija.**

**Obrazloženje: Parametri kvalitete iz predmetnog pravilnika su definirani uputom ETSI EG 202 057 i primarno su vezani uz usluge, a ne na tehnologiju kojom se te usluge pružaju krajnjem korisniku. Također, pravilnikom i rečenom uputom su definirani parametri kvalitete usluge koje korisnik usluge može i percipirati. Nadalje parametri „Učestalost neostvarenih poziva“ i**

„Vrijeme uspostave poziva“ su jasno definirani i njihova definicija je tehnološki neutralna, odnosno sukladno gornjem pojašnjenju odnose se na kvalitetu same usluge koju korisnik može percipirati, a ne na samu tehnologiju kojom se usluga pruža. Dakle, operator univerzalnih usluga je dužan mjeriti i izvještavati o parametrima kvalitete kako je navedeno u prijedlogu predmetnog pravilnika i sukladno uputi ETSI EG 202 057, dok se pri samom mjerenju dopušta upotreba metrike performansi koja je definirana normama i specifikacijama za korištenu tehnologiju. Međutim, numerički rezultati metrike specifične za korištenu tehnologiju trebaju se na odgovarajući način prilagoditi za izvještavanje u parametrima kvalitete koji su definirani pravilnikom i koji su neovisni o tehnologiji.“