

KLASA: UP/I-344-01/16-05/06
URBROJ: 376-11-16-01
Zagreb, 9. svibnja 2016.

Na temelju članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) u postupku izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti je na sjednici održanoj 9. svibnja 2016. donijelo

ODLUKU

- I.** Trgovačkom društvu Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, određuju se izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kako slijedi:

I.1.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u stavku (22) rok za potvrdu statusa realizacije povećava se s 12 sati na 72 sata.

I.2.

U članku 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa* u stavku (27) iza teksta:

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

dodaje se sljedeća rečenica:

„Navedeni odgovor mora sadržavati i informaciju o dijelu mreže u kojem ne postoji potrebna infrastruktura te kratki opis radova koje je potrebno poduzeti kako bi se krajnji korisnik spojio na mrežu.“

I.3.

U članku 8.2.1. *Naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačni ADSL/VDSL/FTTH pristup (ili dodatni virtualni kanal)* jedinstveni iznos naknade

za nepravovremenu realizaciju mijenja se na način da ista iznosi 100 HRK, pri čemu se ukupan iznos koji je HT obvezan nadoknaditi radi nepravovremene realizacije obračunava na sljedeći način:

	Unutar prvih 10 dana zakašnjenja	Od 11. dana zakašnjenja
Naknada za nepravovremenu realizaciju (zakašnjelu/preuranjenu)	100% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (100 HRK/dan)	150% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (150 HRK/dan)

I.4.

U članku 8.2.3. *Naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji* jedinstveni iznos naknade za nepravovremenu realizaciju otklona kvara/smetnje mijenja se na način da ista iznosi 100 HRK, pri čemu se ukupan iznos obračunava na sljedeći način:

	Za kašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje unutar 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara/smetnje	Za kašnjenje u otklanjanju kvara/smetnje dužem od 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara/smetnje	
		Za prva 2 dana kašnjenja (unutar 48 sati)	Za preostale dane kašnjenja
Naknada za zakašnjenje	Iznos jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (100 HRK/dan).	Iznos jedne naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (100 HRK/dan).	150% naknade za nepravovremenu realizaciju po danu kašnjenja (150 HRK/dan).

- II. Hrvatski Telekom d.d. obvezan je najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka odluke objaviti na svojim internetskim stranicama Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke
- III. Hrvatski Telekom d.d. obvezan je ukloniti sve odredbe koje su protivne odredbama iz točke 1. izreke ove odluke. U ostalim dijelovima Standardna ponuda Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ostaje nepromijenjena.
- IV. Hrvatski Telekom d.d. obvezan je u roku od 15 dana od dana primitka odluke početi primjenjivati Standardnu ponudu Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je 10. veljače 2016. zaprimila dopis operatora VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet), kojim obavještava HAKOM o problemu tzv. aktivacijskih smetnji, odnosno, poteškoćama vezano za ispravnost realizacija usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa od strane operatora Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) i praktičnu nemogućnost provedbe nove procedure potvrđivanja realizacije usluga u roku 12 sati od trenutka realizacije.

Temeljem analize podataka o KPI pokazateljima HT-a te analize usporedivih ili povezanih podataka sa VIPnet-ove strane, Vipnet je uputio zahtjev za izmjenama Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: Standardna ponuda) radi izmjene procedure potvrde realizacije i uvođenja naknade za neispravnu realizaciju veleprodajnih usluga. VIPnet je predložio produljenje roka za potvrdu uspješne ili neuspješne realizacije na minimalno 4 radna dana, odnosno, minimalno 96 sati i uvođenje jedinstvene naknade od 500,00 HRK za svaku neuspješnu realizaciju veleprodajnih usluga, s ciljem poboljšanja uspješnosti realizacije usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

HAKOM je 19. veljače 2016. zatražio očitovanje ostalih operatora korisnika veleprodajnog širokopojasnog pristupa na zahtjev Vipnet-a te su očitovanja dostavili OT-Optima Telekom d.d., Metronet telekomunikacije d.d., H1 Telekom d.d. i Iskon Internet d.d., koji su potvrdili postojanje problema te u potpunosti ili djelomično podržali izmjene koje VIPnet predlaže.

Na temelju dobivenog prijedloga, zaprimljenih komentara te uvida u KPI pokazatelje, HAKOM djelomično prihvaća prijedlog VIPnet-a.

Međutim, HAKOM smatra kako je rok od 72 sata dovoljan kako bi se s krajnjim korisnikom provjerio status realizacije, stoga je odredio produljenje roka za potvrdu statusa realizacije i odlučio kao u točki I.1. izreke ove odluke.

Nadalje, kada je u pitanju penalizacija neispravno realiziranih zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, HAKOM smatra kako uvođenje dodatne naknade nije opravdano s obzirom da je već propisana naknada za nepravovremenu realizaciju zahtjeva. Dodatno, HAKOM smatra da bi uvođenje naknade na način kako to predlaže VIPnet moglo omogućiti zloupotrebu sa strane operatora korisnika koji bi u određenim slučajevima mogli propustiti prijaviti neispravnu realizaciju u predviđenom roku, a zatim tražiti naplatu jednokratne naknade koja se predlaže. Međutim, kako iz zaprimljenih podataka te KPI pokazatelja jasno proizlazi kako broj nepravovremenih tj. neispravnih realizacija nije zanemariv, HAKOM smatra da osim povećanja roka za potvrdu statusa realizacije treba povećati i iznos jedinstvene naknade za nepravovremenu realizaciju i to na način da isti iznosi 100 HRK. HT bi unutar prvih 10 dana kašnjenja plaćao 100% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (100 HRK/dan), dok bi od 11. dana kašnjenja HT plaćao 150% naknade za nepravovremenu realizaciju za svaki pojedini dan (150 HRK/dan). Cilj ovih izmjena je poboljšati uspješnost realizacije usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa, zaštititi krajnje korisnike i ravnopravno tržišno natjecanje.

Stoga je odlučeno kao u točki I.1. i I.3. izreke ove odluke.

Dodatno, HAKOM je 15. travnja 2016. zaprimio dopis operatora VIPnet u kojem su predložene dodatne mjere za koje VIPnet smatra kako bi pridonijele povećanju uspješnosti

realizacije veleprodajnih zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. HAKOM je razmotrio predložene mjere te je prijedlog prihvaćen samo u dijelu u kojem se traže dodatne informacije u slučaju kada HT odbije zahtjev za veleprodajnom širokopojasnom uslugom uz obrazloženje „*nepostojeća veza krajnjeg korisnika i mreže*“. Naime, HAKOM smatra kako su navedene informacije operatoru korisniku potrebne kako bi mogao detaljnije informirati krajnjeg korisnika o razlozima odbijanja zahtjeva te općenito kako bi mogao planirati daljnje aktivnosti prema navedenom korisniku.

Stoga je odlučeno kao u točki I.2. izreke ove odluke.

HAKOM nije prihvatio preostale prijedloge izmjena iz razloga što su isti već propisani Standardnom ponudom na odgovarajući način. Također, VIPnet, kao i ostali operatori, ima pravo zatražiti pokretanje inspeksijskog nadzora radi utvrđivanja kršenja odredbi iz Standardne ponude. Nadalje, određene izmjene koje Vipnet traži su u postupku realizacije i uskoro bi trebale biti omogućene operatorima korisnicima, dok su neke od njih dogovorene između operatora te na iste do sada nije bilo prigovara.

Dodatno, HAKOM je analizirao dostupne KPI pokazatelje vezano uz otklon kvara/smetnje. Analizom istih utvrđeno je kako se više od 20% kvarova/smetnji otklanja izvan vremena predviđenog Standardnom ponudom. Podatci pokazuju još veća odstupanja u slučajevima kada operator korisnik od HT-a zahtijeva kraća vremena otklona kvara/smetnji. Analizom podataka za sve operatore, utvrđeno je da je u zadnjem tromjesečju 2015. postotak kvarova/smetnji na linijama za koje su zatražena bolja vremena otklona kvara/smetnje bio izrazito visok i iznosio je 66%, dok je u prvom tromjesečju 2016. čak 79% kvarova/smetnji na linijama za koje su zatražena bolja vremena otklona kvara/smetnje bilo otklonjeno izvan definiranog roka.

Slijedom navedenog, HAKOM je definirao naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji kako je definirano u točki I.4. izreke ove odluke.

Slijedom svega navedenog, HAKOM je temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 58. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) odlučio kao u izreci ove odluke.

Sukladno članku 22. stavak 5. ZEK-a o ovom prijedlogu provest će se javna rasprava.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić