

KLASA: UP/I-344-01/16-05/07

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 Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, 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 Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji kako slijedi:

I.1.

U članku 6.4.2. *Proces priključenja* rok za potvrdu statusa realizacije povećava se s 12 sati na 72 sata.

I.2.

U članku 27.16. *Proces realizacije i priključenja završne točke mreže na točku raspodjele (izvod pristupne mreže)* 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 ishodaenje potrebnih dozvola/suglasnosti, HT je obvezan na zahtjev za izdvajanje petlje Operatora korisnika Standardne ponude u roku od 5 radnih dana od primitka zahtjeva, a nakon provjere stanja na terenu, dostaviti odgovor Operatoru korisniku Standardne ponude 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 15.1. *Naknade za zakašnjenje u isporuci pojedinačnog fizičkog voda* 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 15.3. *Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova* 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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji 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 za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji 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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama iz točke I. izreke ove odluke.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokreće ovaj postupak izmjene Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: Standardna ponuda) po službenoj dužnosti, a nastavno na izmjene Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: BSA Standardna ponuda).

Naime, navedene izmjene BSA Standardne ponude inicirao je VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet), koji je dopisom od 10. veljače 2016. obavijestio 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 BSA Standardne ponude 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 u prijedlogu odluke o izmjeni BSA Standardne ponude odredio produljenje roka za potvrdu statusa realizacije na 72 sata, stoga istu odredbu je potrebno odrediti i u ovoj Standardnoj ponudi.

Nadalje, u prijedlogu odluke o izmjeni BSA Standardne ponude, HAKOM nije prihvatio uvođenje jedinstvene naknade od 500,00 HRK za svaku neuspješnu realizaciju veleprodajnih usluga smatrajući istu neopravdanom. Naime, 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 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 izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, zaštititi krajnje korisnike i ravnopravno tržišno natjecanje. Navedena izmjena definirana je i u prijedlogu odluke o izmjeni BSA Standardne ponude.

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

Dodatno, s obzirom da je u prijedlogu odluke o izmjeni BSA Standardne ponude definirano da HT mora omogućiti dodatne informacije u slučaju kada odbije zahtjev za veleprodajnom uslugom uz obrazloženje „*nepostojeća veza krajnjeg korisnika i mreže*“, istu odredbu je potrebno odrediti i u ovoj Standardnoj ponudi. Naime, HAKOM smatra kako su navedene informacije operatoru korisniku potrebne kako bi mogao detaljnije informirati krajnjeg korisnika o razlozima odbijanja zahtjeva te kako bi mogao planirati daljnje aktivnosti prema navedenom korisniku.

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

Dodatno, HAKOM je analizirao dostupne KPI pokazatelje vezano uz otklon kvara/smetnje. Analizom istih ustanovljeno je kako se 29% 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 dostupnih podataka, utvrđeno je da je u prvom tromjesečju 2016. 100% 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 te odlučio kao u točki I.4. izreke ove odluke.

Slijedom svega navedenog, HAKOM je temeljem članka 12. stavka 1. točke 2. i članka 58. stavka 3. ZEK-a 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