

**ANALIZA KAKVOĆE PRUŽANJA
UNIVERZALNIH USLUGA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA U
REPUBLICI HRVATSKOJ**

11. srpnja 2024.

SADRŽAJ

1.	Uvod.....	3
2.	Opseg univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama u Republici Hrvatskoj	5
2.1.	Pregled europske prakse	6
2.2.	Odgovarajući širokopoljasni pristup internetu u RH	9
2.2.1.	Stanje na tržištu širokopoljasnog pristupa internetu.....	9
2.2.2.	Navike korištenja usluga	14
2.2.3.	Analiza korištenja brzina u maloprodajnim paketima.....	18
2.2.4.	Analiza geografske dostupnosti	21
2.2.5.	Usluge govorne komunikacije.....	27
2.3.	Cjenovna pristupačnost.....	28
2.3.1.	Analiza maloprodajnih paketa.....	28
2.3.2.	Cjenovno pristupačne usluge za socijalno ugroženu skupinu potrošača.....	32
2.3.3.	Posebne mjere i odgovarajuća podrška potrošačima s invaliditetom.....	34
2.4.	Javne telefonske govornice.....	34
3.	Kakvoća pružanja univerzalnih usluga	35
4.	Zaključak.....	36
	Privitak 1.	38
	Privitak 2.	45
	Privitak 3.	53

1. Uvod

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je, sukladno članku 119. stavku 1. ZEK-a¹, pokrenula postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga iz članka 117. stavka 1. ZEK-a, kojim je propisano da potrošači na području Republike Hrvatske (dalje: RH) moraju imati po pristupačnoj cijeni pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, uključujući i osnovni priključak na nepokretnoj lokaciji. Opseg univerzalne usluge, način pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće HAKOM-a.

Opseg univerzalnih usluga (dalje: USO usluga) prema važećem Pravilniku² obuhvaća:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom,
- postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa,
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača.

Pravilnikom je također propisano da su operatori univerzalnih usluga obvezni osigurati minimalnu brzinu prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru.

HAKOM je odlukom, KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6 od 22. rujna 2022. odredio Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21 (dalje: HT) operatorom univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje u trajanju od dvije godine, počevši od 1. prosinca 2022. i to za:

- usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju,
- postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima,
- posebne mjere za osobe s invaliditetom i
- posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika.

Navedeno razdoblje ističe 1. prosinca 2024., zbog čega HAKOM ima obvezu pravovremeno započeti postupak odabira operatora univerzalnih usluga (dalje: USO operator).

Odluka na temelju koje je HT određen USO operatorom se temelji na odredbama ZEK-a koji je bio na snazi prije transponiranja Zakonika³ u hrvatsko zakonodavstvo. Stoga se postupak kojim se utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem USO operatora po prvi puta provodi u skladu s odredbama Zakonika.

¹ Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24)

² Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23)

³ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija od 11. prosinca 2018.³

U postupku utvrđivanja postojanja potrebe za određivanjem USO operatora, HAKOM provodi analizu kakvoće pružanja USO usluga (dalje: Analiza kakvoće), pri čemu treba uzeti u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a, ako su dostupni te, prema potrebi, sve dodatne dokaze da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika.

Na temelju Analize kakvoće, HAKOM utvrđuje najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga, poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja, osobito kada je riječ o pružanju usluga po cijenama ili uz druge uvjete poslovanja koji odstupaju od uobičajenih tržišnih uvjeta, štiteći javni interes te postupa na jedan od sljedećih načina:

1. donosi odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga, na temelju kojeg će odabrati najpovoljnijeg operatora za pružanje tih usluga, ili
2. donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga.

Stoga će HAKOM na temelju zaključaka Analize kakvoće po potrebi izmijeniti Pravilnik i provesti postupak odabira USO operatora, na razdoblje od 3 (tri) godine.

Nadalje, odredbom članka 118. stavka 1. ZEK-a, propisano je da HAKOM treba pratiti razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga, i to osobito u odnosu na maloprodajne cijene i prihode potrošača. Sukladno Pravilniku, HAKOM utvrđuje cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na način da će osobito uzeti u obzir prosječne maloprodajne cijene odgovarajućih paketa navedenih usluga u odnosu na prosječne prihode potrošača odnosno kućanstva. Ukoliko HAKOM utvrdi da maloprodajne cijene nisu cjenovno pristupačne, osobito socijalno ugroženoj skupini potrošača, odlukom iz članka 119. ZEK-a odredit će USO operatore koji su obvezni osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama prosječnom potrošaču te osobito socijalno ugroženim skupinama krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama). Stoga će HAKOM u Analize kakvoće utvrditi i cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga.

Slijedom navedenog, HAKOM će na temelju Analize kakvoće donijeti odluku o odabiru, odnosno određivanju operatora univerzalnih usluga za dostupnost univerzalnih usluga na određenom području te operatora kojima će odrediti obveze pružanja cjenovno pristupačnih univerzalnih usluga.

O prijedlogu Analize kakvoće provedeno je javno savjetovanje od 29. svibnja do 28. lipnja 2024. Komentare su dostavili HT, A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: A1), Telemach Hrvatska d.o.o (dalje: Telemach) te jedna fizička osoba. Odgovori na pristigle komentare nalaze su Pravitku 3.

2. Opseg univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama u Republici Hrvatskoj

Temeljni je zahtjev univerzalne usluge svim potrošačima po pristupačnoj cijeni osigurati pristup dostupnim uslugama odgovarajućeg širokopojasnoga pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, na nepokretnoj lokaciji. Cjenovna pristupačnost usluga može se utvrditi i za usluge odgovarajućeg širokopojasnoga pristupa internetu i usluga govornih komunikacija koje se ne pružaju na nepokretnoj lokaciji, ako je to potrebno kako bi se osiguralo potpuno socijalno i gospodarsko sudjelovanje potrošača u društvu. Potrošači ne bi smjeli biti obvezni pristupati uslugama koje ne žele, stoga imaju mogućnost da im se na temelju zahtjeva ograniči cjenovno pristupačna univerzalna usluga na uslugu govorne komunikacije. Ove obveze mogu se primijeniti i na mikropoduzetnike, male i srednje poduzetnike te neprofitne organizacije.

Odgovarajući širokopojasni pristup internetu po pristupačnoj cijeni od ključne je važnosti za sudjelovanje u digitalnom gospodarstvu i društvu. Brzina pristupa internetu za pojedinog korisnika ovisi o različitim čimbenicima, uključujući i jednog ili više pružatelja usluge internetske povezivosti, kao i određene aplikacije za koju se priključak upotrebljava. HAKOM, uzimajući u obzir izvješće BEREC-a o najboljim praksama, utvrđuje odgovarajući širokopojasni pristup internetu s obzirom na nacionalne okolnosti i najmanju brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja je raspoloživa većini potrošača na državnom području kako bi omogućila odgovarajuću razinu socijalne uključenosti i sudjelovanja u digitalnom gospodarstvu i digitalnom društvu.

Operatori univerzalnih usluga moraju, na temelju razumnog zahtjeva, osigurati pristup univerzalnim uslugama svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni, uz propisanu razinu kakvoće, na cijelom području na kojem su određeni operatorom univerzalnih usluga. Krajnji korisnik može zatražiti pristup univerzalnoj usluzi samo na mjestu njegova boravišta ili prebivališta, odnosno obavljanja djelatnosti/sjedišta. Zahtjev se ne smatra opravdanim ako krajnji korisnik ima mogućnost alternativnog pristupa uslugama iz opsega univerzalne usluge po pristupačnoj cijeni od bilo kojeg drugog operatora koji usluge nudi komercijalno. Pristup univerzalnim uslugama se može uspostaviti žičanim ili bežičnim tehnologijama.

Opseg USO usluga prema važećem Pravilniku obuhvaća:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu minimalne brzine prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru te uslugama govorne komunikacije, po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom,
- postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa,
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača.

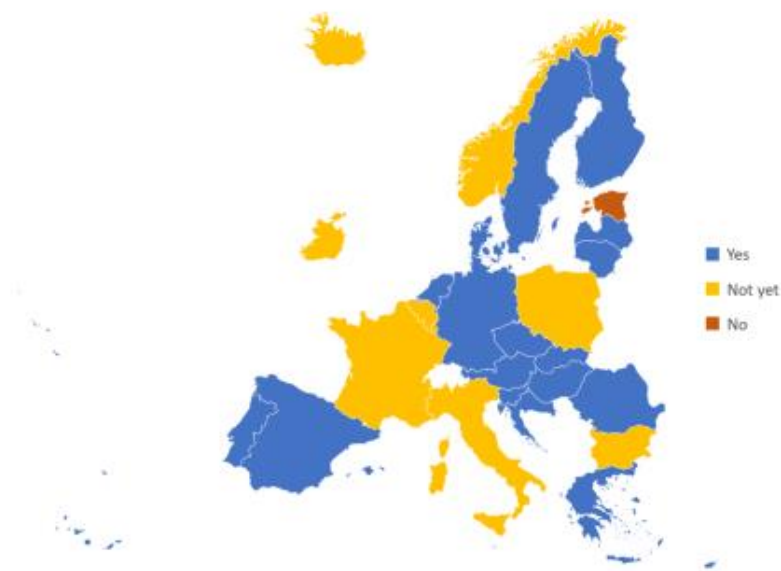
HAKOM je u ovom poglavlju razmatrao postoji li i dalje potreba za određivanjem operatora za dostupnost univerzalnih usluga te koji je najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga, poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Također, razmatrana je potreba za određivanjem operatora za cjenovnu pristupačnost.

2.1. Pregled europske prakse

Dostupnost odgovarajuće usluge širokopojasnog pristupa internetu danas je ključni čimbenik za sudjelovanje u digitalnom društvu i gospodarstvu. U skladu sa Zakonikom, svaka je država članica dužna definirati što predstavlja odgovarajuću uslugu širokopojasnog pristupa internetu uzimajući u obzir nacionalne uvjete i minimalnu brzinu koja je dostupna većini korisnika, a kako bi se osigurala odgovarajuća razina socijalne i digitalne uključenosti krajnjih korisnika. U državama članicama EU ne postoji jedinstvena praksa pri određivanju univerzalne usluge za širokopojasni pristup internetu⁴.

Definicija odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu razlikuje se ovisno o trenutnoj zastupljenosti infrastrukture na pojedinom teritoriju. U okviru određivanja specifičnih parametara i/ili minimalnih zahtjeva za odgovarajuću uslugu širokopojasnog pristupa internetu, najčešće se navodi brzina prema korisniku i od korisnika.

Slika 1 Pregled zemalja vezano uz status definiranja brzina odgovarajućeg pristupa internetu



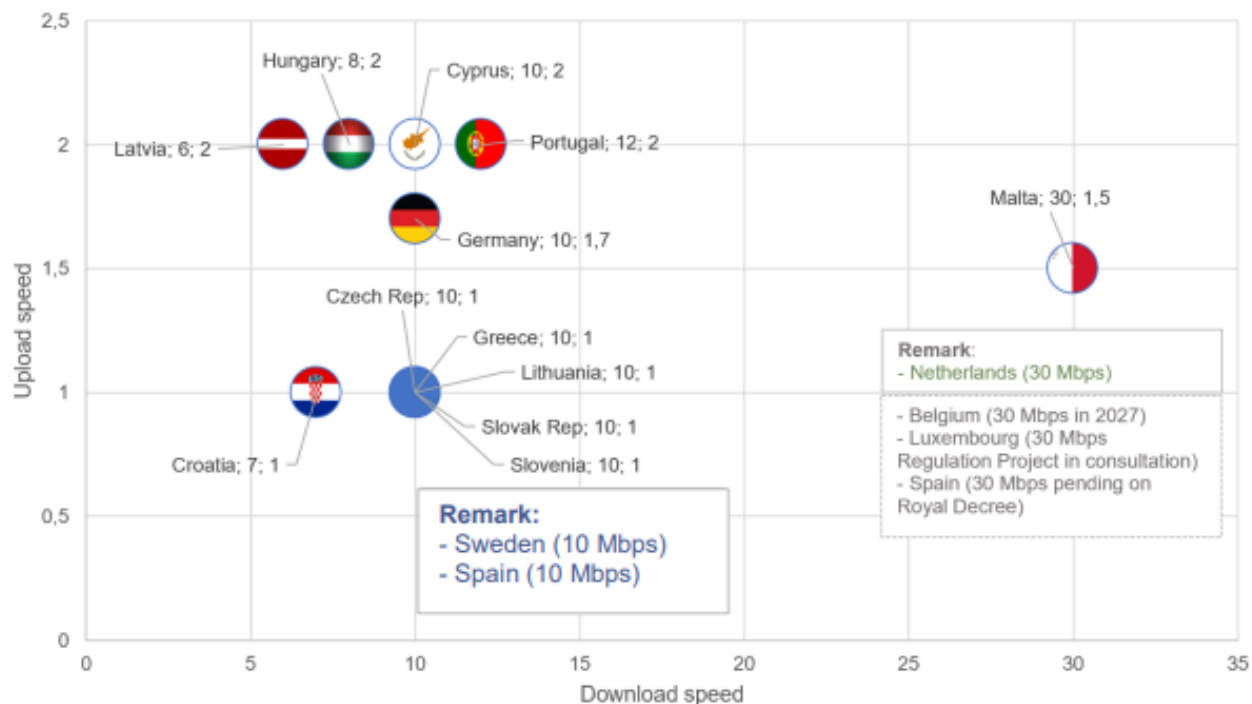
Izvor: BEREC Report on Member States' best practices to support the defining of adequate broadband internet access service (BoR (24) 40)

Većina država članica je u kontekstu univerzalne usluge odredila odgovarajuću brzinu širokopojasnog pristupa internetu (Slika 1.). Minimalna brzina prema korisniku definirana u većini država članica je 10 Mbit/s s izuzetkom Malte i Nizozemske gdje je brzina prema korisniku 30 Mbit/s. U nekim se državama (Belgija, Luksemburg, Španjolska, Slovenija) povećanje minimalne

⁴ [BEREC Report on Member States' best practices to support the defining of adequate broadband internet access service \(BoR \(24\) 40\)](#)

brzine prema korisniku na 30 Mbit/s očekuje u sljedećem razdoblju (Slika 2.). Brzina od korisnika je obično 1 Mbit/s (što je ujedno i minimalna navedena brzina), dok neke zemlje imaju i 2 Mbit/s.

Slika 2 Pregled USO brzina pristupa internetu po zemljama



Izvor: BEREC Report on Member States' best practices to support the defining of adequate broadband internet access service (BoR (24) 40

Također, stanje je različito i u pogledu obveza i postupka određivanja davatelja USO usluga. Naime, samo je devet država članica odredilo davatelje univerzalne usluge, uključujući i odgovarajući širokopolasni pristup internetu, na lokalnoj ili nacionalnoj razini te pri tome i odredile obveze davateljima USO usluga (uključujući i Portugal gdje nacionalno zakonodavstvo zahtijeva od davatelja usluga da ponude odgovarajuću uslugu pristupa internetu, sve dok postoji dostupna infrastruktura i/ili pokrivenost pokretnom mrežom). Pojedine države članice ili još nisu ili ne namjeravaju razmotriti nametanje bilo kakvih obveza.

Među državama članicama postoje različiti izvori financiranja univerzalne usluge (javna sredstva, industrijski fondovi, javno privatna partnerstva, itd.), pri čemu dominira financiranje industrijskim fondovima.

Praćenje univerzalne usluge uglavnom provode nacionalna regulatorna tijela. Neke države članice postupke pokreću po službenoj dužnosti, druge to čine samo u trenutku pritužbe krajnjih korisnika dok u nekim zemljama davatelji usluga moraju podnositi izvještaje nadležnom tijelu o univerzalnoj usluzi koju pružaju. Međutim, nekoliko država članica ne osigurava nikakve postupke praćenja. Uzimajući u obzir navedeno, trenutni razvoj i potrebe krajnjih korisnika pokazuju da je popis

minimalnog skupa usluga odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu potrebno dodatno povremeno procijeniti, odnosno pokazuje na nužnost analize kakvoće pružanja odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu u svjetlu nacionalnih uvjeta i tehnološkog razvoja.

Nadalje, imajući u vidu neujednačen životni standard, ne postoji ni jedinstvena praksa na nivou EU vezano za određivanje metodologije cjenovne pristupačnosti. Naime, metodologije cjenovne pristupačnosti za osjetljive kategorije potrošača koje koriste države članice EU dokazuju da se za rješavanje kriterija koji se uzimaju u obzir pri analizi cjenovne pristupačnosti mogu razmotriti različite metode. Tako npr. austrijski zakon predviđa socijalne pakete s posebnim izravnim subvencijama za korisnike s posebnim potrebama i korisnike s invaliditetom koje nude svi operatori (pokretne i nepokretne mreže). Na Cipru se pogodnosti odnose na potrošače/kućanstva s niskim primanjima, na temelju kriterija koje utvrđuje ministarstvo financija, i potrošače s posebnim potrebama, na temelju kriterija Ujedinjenih naroda. Litva je definirala dvije kategorije krajnjih korisnika s pogodnostima, stanovnici koji imaju pravo na primanje novčane socijalne potpore prema zakonu o monetarnoj socijalnoj potpori za siromašne stanovnike i primateljima socijalnih usluga koji socijalnu uslugu ostvaruju prema postupku zakonu o socijalnim uslugama. U Malti što se tiče pristupačnosti, trenutno, postoji niz mogućnosti koje uglavnom pružaju vladina tijela i koja su dostupna krajnjim korisnicima s niskim primanjima, umirovljenicima, studentima i osobama s posebnim društvenim potrebama. U Sloveniji mjere pristupačnosti vrijede za potrošače koji primaju socijalnu potporu, dok krajnji korisnici s invaliditetom i niskim primanjima imaju pravo na dodatne pogodnosti u odnosu na korisnike s niskim primanjima. U Portugalu je zakonom definirano da se pristupačnost primjenjuje na potrošače s niskim primanjima ili s posebnim socijalnim potrebama, uključujući i korisnike solidarnog dodatka za starije osobe, korisnike inkluzivnog dodatka, primatelje naknade za nezaposlene, korisnike dječjeg doplatka (*family allowance*). U Francuskoj su osim potrošača s niskim primanjima ili s posebnim socijalnim potrebama uključeni i ratni invalidi. Češka također ima mjere pristupačnosti za potrošače s niskim primanjima ili s posebnim socijalnim potrebama. U Italiji svi potrošači s niskim primanjima (ispod 8112 €) ili s posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti tzv. socijalne pakete.

Slijedom navedenog, države članice s višim životnim standardom uglavnom nemaju potrebu za donošenjem posebnih mjera vezano za cjenovnu pristupačnost širokopojasnog pristupa internetu jer su komercijalni paketi uglavnom pristupačni svim građanima. S druge strane zemlje s nižim životnim standardom uglavnom imaju potrebu za donošenjem mjera koje bi omogućile svim građanima pristupačnost barem univerzalnim uslugama. Stoga, 11 država članica EU propisuju zasebne mjere cjenovne pristupačnosti za potrošače s niskim primanjima i/ili posebnim socijalnim potrebama.

2.2. Odgovarajući širokopojasni pristup internetu u RH

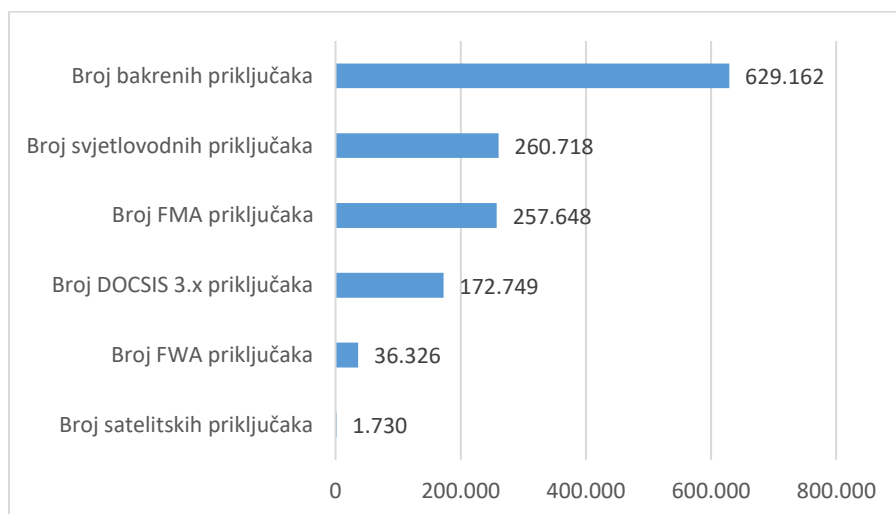
Kako bi odredio što se smatra odgovarajućim širokopojasnim pristupom s obzirom na nacionalne okolnosti i najmanju brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja je raspoloživa većini potrošača, HAKOM je u nastavku analizirao stanje na tržištu širokopojasnog pristupa, navike korištenja usluga od strane krajnjih korisnika te korištenih brzina u maloprodajnim paketima.

2.2.1. Stanje na tržištu širokopojasnog pristupa internetu

U RH, maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa operatori pružaju krajnjim korisnicima putem sljedećih infrastruktura:

- pristup putem bakrene parice⁵,
- pristup putem svjetlovodnih niti,
- pristup putem kablskih mreža,
- pristup putem mreža pokretnih komunikacija,
- pristup putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži,
- pristup putem satelitskih veza.

Slika 3 Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu po tehnologijama



Izvor: HAKOM SAT

Pristup putem bakrene parice predstavlja najzastupljeniju uslugu širokopojasnog pristupa (629.162 priključka na kraju 2023.). Bakrenom pristupnom mrežom koja je u vlasništvu HT-a, bivšeg monopolista, pokriveno je 98% kućanstava RH. Ostali operatori nisu gradili bakrenu pristupnu mrežu već krajnjim korisnicima usluge širokopojasnog pristupa internetu putem bakrene mreže pružaju korištenjem veleprodajnih usluga. Mogućnosti bakrene mreže ovise o udaljenosti i tehnologiji; ADSL2+ verziji (do 1,5 km) i VDSL, može pružiti brzine u rasponu od 20/1 Mbit/s, i to na manjim udaljenostima (do 1,5 km). Samo u VDSL2 verziji ili novijoj verziji omogućuje

⁵ Uključujući hibridni širokopojasni pristup koji kombinira pristup putem bakrene parice i pristup putem mreža pokretnih komunikacija.

usluge do 30 Mbit/s, ali samo na malim udaljenostima (do 300m). Uz određene nadogradnje, bakrena mreža u idealnim okolnostima omogućava maksimalnu brzinu pristupa do 200 Mbit/s u silazu i do 50 Mbit/s u uzlazu pri čemu prijenosna brzina ovisi o dužini i tipu parice. U pravilu, ostvarive brzine prijenosa podataka putem bakrene infrastrukture veće su što je udaljenost od krajnjeg korisnika do centrale kraća.

Od ostalih tehnologija, na kraju 2023., najzastupljeniji je broj svjetlovodnih priključaka putem svjetlovodne mreže te iznosi 260.718. Širokopojasni pristup putem svjetlovodnih niti osigurava vrlo velike, simetrične brzine preuzimanja i slanja podataka te zbog iznimne kvalitete niti omogućava širokopojasni pristup najbolje kvalitete u usporedbi s drugim tehnologijama na tržištu. U svojoj maloprodajnoj ponudi operatori danas nude širokopojasne priključke na svjetlovodnoj mreži s simetričnom brzinom i od 2 Gbit/s (brzine u dolaznom i odlaznom smjeru su jednake) dok su osnovne brzine pristupa koje se nude na svjetlovodnim mrežama 200 Mbit/s u dolaznom smjeru, odnosno 100 Mbit/s u odlaznom smjeru.

Nadalje, na tržištu postoje usluge širokopojasnog pristupa koje se pružaju putem mreža pokretnih komunikacija (tzv. FMA priključci), ali koje su svojom namjenom, tehničkim značajkama i cjenovnim karakteristikama jako slične uslugama širokopojasnog pristupa na nepokretnoj lokaciji. Brzina širokopojasnog pristupa koju korisnik ostvaruje putem mreža pokretnih komunikacija prvenstveno ovisi o karakteristikama pristupne tehnologije međutim postoje i drugi čimbenici kao što su kvaliteta prijema signala (razina prijemnog signala), blizina bazne stanice operatora mreže pokretnih komunikacija i broj korisnika koji u isto vrijeme ostvaruje pristup mreži, a koji u konačnici mogu dovesti do nižih pristupnih brzina i slabije kvalitete usluge. Iz prethodno navedenih razloga operatori koji usluge širokopojasnog pristupa na nepokretnoj lokaciji pružaju putem mreža pokretnih komunikacija, svojim krajnjim korisnicima ne garantiraju minimalnu brzinu pristupa koja će im biti omogućena, a što nije slučaj kada se širokopojasni pristup pruža putem nepokretnih mreža. Na kraju 2023. 257.648 korisnika ostvaruje pristup putem pokretne mreže.

Značajan broj korisnika (172.749 na kraju 2023.) ostvaruje širokopojasni pristup putem kablskih mreža koji se pruža se putem koaksijalnog kabela (ili putem hibridne svjetlovodno-koaksijalne mreže). Trenutne tehničke mogućnosti ove vrste pristupa (verzija standarda Docsis 3.1) su usporedive s karakteristikama pristupa putem svjetlovodnih niti. Stoga se putem kablskih mreža pružaju usluge širokopojasnog pristupa s brzinama pristupa od najnižih 200 Mbit/s u dolaznom i 20 Mbit/s u odlaznom smjeru pa do najviše 1 Gbit/s u dolaznom i 100 Mbit/s u odlaznom smjeru.

Nepokretni bežični pristup (FWA) se u RH ostvaruje putem WiFi i WiMAX tehnologije. FWA ostvaruje manje od 3% korisnika (tzv. FWA priključci). Riječ je o usluzi širokopojasnog pristupa uz upotrebu radijskog frekvencijskog spektra od 3,5 GHz do 5 GHz. Usluga širokopojasnog pristupa koja se ostvaruje putem WiFi tehnologije uglavnom se nudi krajnjim korisnicima uz pristupnu dolaznu brzinu do 50 Mbit/s i odlaznu do 10 Mbit/s. Ove tehnologije omogućavaju i veće brzine preuzimanja i prijenosa podataka koje su operatori u mogućnosti garantirati krajnjim korisnicima.

Zanimljiv broj korisnika u RH koristi uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem satelitskih veza, kojim se omogućuju brzine preuzimanja od 50 – 100 Mbit/s. Kvaliteta prijema signala ovisi

i o vremenskim prilikama te o vidokrugu. Ograničen broj korisnika može u isto vrijeme ostvariti pristup mreži na pojedinom području.

Posljednjih nekoliko godina operatori ulažu značajna sredstva u gradnju u VHCN i 5G mreža, što se vidi u neprekidnom povećanju pokrivenosti (preko 60% kućanstva je pokriveno VHCN mrežama, a preko 80% 5G mrežama).

Glavni strateški ciljevi razvoja širokopojasnog pristupa EU su:

- do 2025. sva kućanstava su pokrivena mrežom koja omogućuje širokopojasni pristup s dolaznom brzinom od najmanje 100 Mbit/s
- do 2025. sva urbana središta i glavni prometni pravci pokriveni su 5G mrežom
- do 2025. glavni socioekonomski pokretači povezani na gigabitnu mrežu
- do 2030. sva europska kućanstva pokrivena mrežom koja omogućuje brzine širokopojasnog pristupa od najmanje 1 Gbit/s
- do 2030. sva naseljena područja pokrivena su 5G mrežom.

Stoga se očekuje nastavak trenda ulaganja u svjetlovodne mreže, posebice jer RH u smislu pokrivenosti VHCN mrežama zaostaje za prosjekom EU. Nastavak daljnjih ulaganja je vidljiv na temelju objava namjera postavljanja svjetlovodnih distribucijskih mreža koje su investitori sukladno odredbama važećeg pravilnika kojim je uređeno pitanje tehničkih i uporabnih uvjeta za svjetlovodne distribucijske mreže dužni objavljivati najmanje 60 dana prije početka postavljanja. Komercijalna ulaganja operatora najvećim su dijelom usmjerena u urbana i suburbana gušće naseljena područja, gdje su takva ulaganja najisplativija. Stoga su i dalje prisutne velike razlike u pokrivenosti VHCN mrežama u ruralnim i urbanim područjima, zbog čega je u ruralnim područjima potrebno nastaviti subvencionirati dio troškova postavljanja VHCN mreža različitim programima državnih potpora.

Također, u narednom razdoblju se očekuje i nastavak gradnje svjetlovodnih mreža koje se dijelom sufinanciraju sredstvima iz EU fondova. Naime, Okvirni nacionalni program (ONP) predviđa razvoj pristupne širokopojasne infrastrukture sljedeće generacije (NGA) u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja od strane operatora i pružatelja usluga na tržištu, i to sufinanciranjem javnim sredstvima, odnosno sredstvima EU fonda za regionalni razvoj. U postupku javnog poziva za dodjelu sredstava završenom 2020. odabran je 21 projekt u okviru kojeg je planirana izgradnja širokopojasne infrastrukture za oko 150 tisuća kućanstava. Razdoblje u kojem je odobreno sufinanciranje za ove projekte završeno je 31. prosinca 2023. i u tom razdoblju je u potpunosti završeno šest projekata, dok je za jedan projekt raskinut ugovor o sufinanciranju, a 14 projekata je još u provedbi. Do kraja 2023. širokopojasnom infrastrukturom koja omogućuje minimalnu brzinu pristupa veću od 40 Mbit/s (uglavnom FTTH) pokriveno je približno 129 tisuća kućanstava. Većini navedenih kućanstava osigurana je dostupnost brzina većih od 100 Mbit/s. Projektima koji su u provedbi, a provode se vlastitim sredstvima operatora ili nositelja projekata, do kraja 2024. pokrit će se još oko 17 tisuća kućanstava.

U sklopu Nacionalnog plana za oporavak i otpornost osigurana su dodatna sredstva za provedbu ONP-a iz EU fonda za oporavak i otpornost. Sredinom 2023. raspisan je javni poziv za dodjelu sredstava za sufinanciranje ograničenog broja novih projekata kroz koje će se osigurati dostupnost

širokopojasnog pristupa za dodatnih 100 tisuća kućanstava. Ugovori o sufinanciranju za 21 projekt potpisani su u travnju 2024., a prihvatljivo razdoblje provedbe ovih projekata je najkasnije do 30. lipnja 2026.

Nadalje, jedan je od ključnih čimbenika za omogućavanje dostupnosti širokopojasnog pristupa svim kućanstvima, pouzdanu komunikaciju s malim kašnjenjem (latencijom) i povezivanje velikog broja uređaja je uvođenje mreža pete generacije. 5G stvara preduvjete, ne samo za nove usluge u pokretnim komunikacijama, nego i nove usluge i primjene u drugim industrijama kao što su automobilska industrija, zdravstvo, poljoprivreda, turizam, edukacija, mediji i dr. Jedna od važnih činjenica je i mogućnost korištenja usluge pristupa internetu i putem bežične tehnologije tj. pristup na nepokretnoj lokaciji putem mobilne mreže (FWBA). Naime, HAKOM je 2021. dodijelio spektar za mreže pokretnih komunikacija pete generacije. Javna dražba je završila i dodijeljeni su pojasevi 700 MHz, 3600 MHz i 26 GHz na nacionalnoj te 3600 MHz na regionalnoj razini. Kako bi se osigurala usluga zadovoljavajuće kvalitete na otvorenom prostoru, HAKOM je propisao najmanju prijamnu razinu 4G i/ili 5G signala (RSRP, eng. *Reference Signal Received Power*) od -110 dBm koja u većini slučajeva osigurava zadovoljavajuću kvalitetu usluge tj. korisničko iskustvo korištenja širokopojasne pokretne komunikacijske usluge od oko 10 (DL)/2 (UL) Mbit/s na otvorenom prostoru i to za područja koja nisu od komercijalnog interesa. Operatori su Europskoj komisiji dostavili podatke o pokrivenosti za 2023. prema kojima je više od 80% ukupnog broja kućanstava i kućanstava na ruralnom području pokriveno 5G mrežom.

Obveze koje će operatori morati ispuniti u vezi 5G tehnologije (uporabom bilo kojeg dodijeljenog frekvencijskog pojasa):

- do 31.12.2025. 90% stanovništva svake pojedine jedinice lokalne samouprave u urbanom području
- do 31.12.2025. 25% ukupne površine ruralnih područja
- do 31.12.2027. 50% ukupne površine ruralnih područja
- do 31.12.2025. 99% ukupne duljine autocesta
- Do 31.12.2025. 95% ukupne duljine željezničkih pruga

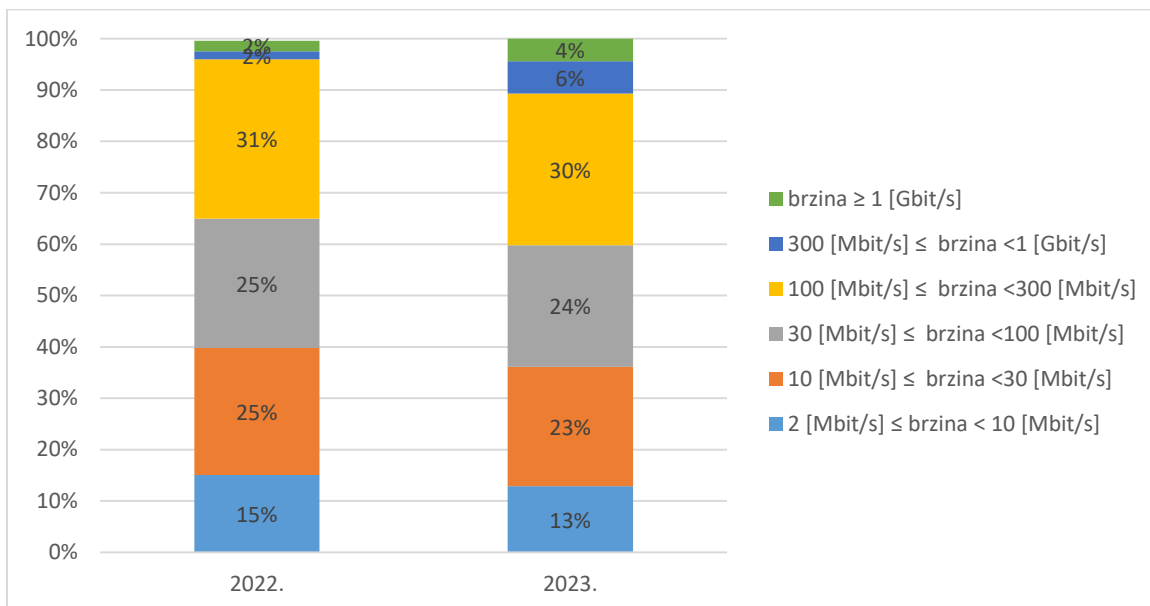
Obveze koje operatori moraju ispuniti bilo 4G i/ili 5G tehnologijom:

- Pokrivenost područja koja nisu pokrivena odgovarajućom razinom 4G i/ili 5G signala – 95% stanovništva u svakom području RH definiranom na razini naselja koje nije pokriveno odgovarajućom razinom signala
- Pokrivenost područja od posebnog interesa koja nisu pokrivena odgovarajućom razinom 4G i/ili 5G signala – 80% površine područja RH definiranom na razini jedinice lokalne samouprave koje nije pokriveno odgovarajućom razinom signala

HAKOM je u 2023. dodijelio radiofrekvencijski spektar za mreže pokretnih komunikacija u frekvencijskim pojasevima 800 MHz (791-821/832-862 MHz), 900 MHz (880-915 MHz/ 925-960 MHz), 1800 MHz (1710-1785/1805-1880 MHz), 2100 MHz (1920 – 1980/2110 – 2170 MHz), 2600 MHz (2500-2570/2620-2690 MHz) na nacionalnoj razini. Radiofrekvencijski spektar dodijeljen je postojećim operatorima: A1, HT i Telemach. Navedeno je utjecalo na daljnji rast prijenosnih kapaciteta mreža pokretnih komunikacija, te osobito na dostupnost širokopojasne usluge odgovarajuće kvalitete u ruralnim područjima koja nisu obuhvaćena dosadašnjim dodjelama RF spektra.

Porastom pokrivenosti VHCN mreža raste i potražnja za višim brzinama pristupa te pad potražnje za nižim brzinama pristupa, pri čemu je najizraženiji trend rasta za brzinama pristupa iznad 300 Mbit/s.

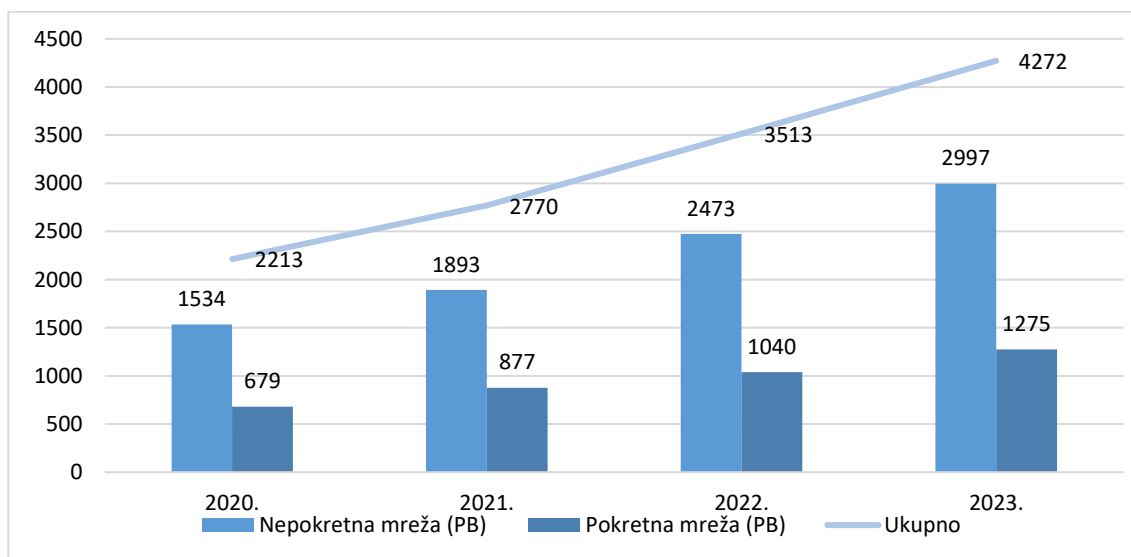
Slika 4 Udio priključaka prema brzinama pristupa



Izvor: HAKOM SAT

Osim trenda rasta broja priključaka velikih brzina pristupa, u prošloj godini očekivano je nastavljen i trend povećanja prometa i u nepokretnim i pokretnim mrežama. Tomu doprinosi sve veća digitalizacija svih sfera društva, a ponajviše korištenje podatkovno zahtjevnim aplikacijama poput *streaminga* te *online* videoigara.

Slika 5 Podatkovni promet



Izvor: HAKOM SAT

Iako raste pokrivenost VHCN mrežama i 5G mrežama, pojedine korisničke jedinice i dalje nemaju, niti će imati u sljedeće tri godine, osiguran odgovarajući širokopolasni pristup koji je trenutno 7 Mbit/s dolazne brzine. Na kraju 2023. HT je kao USO operator imao oko 6000 korisnika USO usluge, koji su raspoređeni po svim županijama. Stoga i dalje postoji potreba za određivanjem USO operatora za dostupnost usluge. HAKOM je u poglavlju 2.2.4. Analiza geografske dostupnosti detaljnije analizirao podatke o dostupnosti odgovarajućeg pristupa internetu.

2.2.2. Navike korištenja usluga

U ovom poglavlju HAKOM detaljnije analizira potrebe i želje korisnika za korištenjem usluga te time i brzinama širokopolasnog pristupa internetu potrebne za neometano korištenje istih. Tijekom pandemije došlo je do promjene mjesta i količine generiranja podatkovnog prometa te se ovaj trend navika i potreba nastavio i njezinim završetkom. Naime, zbog pojačanog rada od kuće, dio prometa podataka koji je do sada bio generiran uglavnom u internim mrežama tvrtki, kao i pristup podacima iz tvrtki (npr. pronalaženje informacija) preselio se u kućanstva, što je dovelo do povećanja udjela prometa kućanstava. Također, povećana je potreba za online obrazovanjem, zdravstvenim savjetima, online trgovinom i sličnim uslugama, koje usluge su vrlo često dostupne u obliku video sadržaja. Korištenje društvenih mreža i e-maila također uključuju razmjenu poruka koje često sadrže video sadržaj, što zahtijeva i određenu kvalitetu prijenosa. Slično je i s korištenjem internetskih novina odnosno portala. Širina pojasa za usluge varira ovisno o vrsti uređaja s kojima korisnik pristupa usluzi. Zahtijevanu kvalitetu još je uvijek lakše postići na računalu zbog veće brzine prijenosa nego na pametnom telefonu ili tabletu.

Vrlo često online usluge nude razne *streaming* sadržaje. Tehnički gledano, još su zahtjevnije online računalne igre koje zahtijevaju sve naprednije grafike, a osim same brzine, parametar kašnjenje prijenosa je vrlo važan za ove usluge.

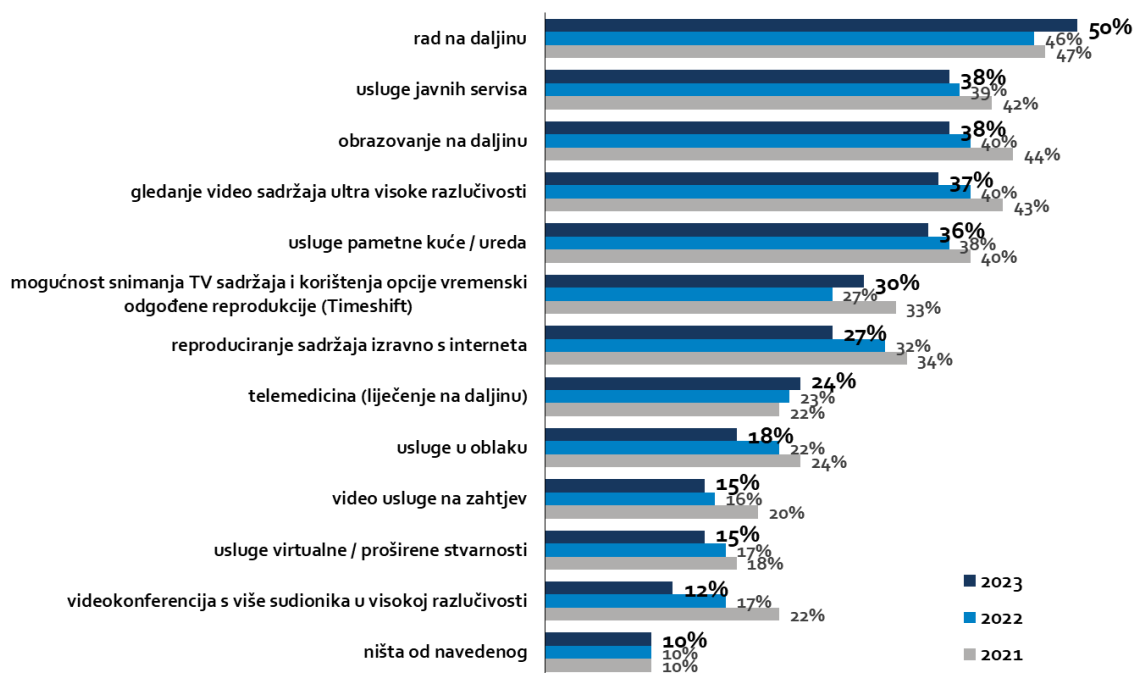
Dodatno, kao posljedica promjene navika korisnika, postoji sve veća potreba za korištenjem javnih servisa (poput e-Građani), financijskih usluga i usluga osiguranja te zdravstvenih usluga. Prema podacima s portala e-Građani, na kojem je trenutno dostupno 104 usluge javnih servisa namijenjenih građanima, vidljivo je da se broj korisnika sustava e-Građani u godinama pandemije (2020. i 2021.) gotovo udvostručio te trenutno iznosi 1.930.012⁶.

Jedno od ključnih pitanja je što podrazumijeva djelotvoran pristup internetu imajući u vidu trenutne potrebe i navike korisnika. Zakonik i ZEK ne propisuju eksplicitno brzinu pristupa niti metodologiju određivanja minimalne brzine pristupa internetu koja zadovoljava kriterije univerzalne usluge. Zakonik samo, unutar Priloga V., propisuje minimalni skup usluga koje je usluga odgovarajućeg širokopolasnog pristupa internetu u mogućnosti podržavati da bi se postigao barem najmanji zajednički harmonizirani pristup. Revizija Zakonika se očekuje do kraja 2025. te je za očekivati izmjene minimalnog skupa usluga s obzirom da je prošlo više od pet godina, a navike i potrebe korisnika su se uvelike promijenile.

⁶ https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika/resource/a3bed59d-d587-454a-aa0a-d482ae5d04de?inner_span=True

Prema ispitivanju korisnika o navikama i iskustvima korištenja interneta u RH koje je HAKOM proveo tijekom studenog i prosinca 2023.⁷ ispitani korisnici bi željeli intenzivnije koristiti najviše sljedeće usluge: rad na daljinu, usluge javnih servisa, obrazovanje na daljinu te gledanje sadržaja ultra visoke razlučivosti.

Slika 6 Usluge koje korisnici u bliskoj budućnosti žele intenzivnije koristiti



Izvor: HAKOM anketa „Korištenje i zadovoljstvo internetskim uslugama“, prosinac 2023.

Rad od kuće i učenje na daljinu jedan su od razloga povećane potrošnje količine podataka, a za što je potrebna minimalno stabilna i propusna internetska veza. Rad od kuće može se uvelike razlikovati ovisno o korisničkim zahtjevima. Ako je zaposleniku potrebna samo elektronička pošta, web preglednik i povremeni prijenos datoteka, posao nije podatkovno intenzivan. Intenzitet podataka se uvelike povećava ako se koriste alati za održavanje virtualnih sastanaka i video konferencije (poput Zoom Meeting, Microsoft Teams, Cisco Webex Meetings, i dr.), a još više kada se koristi veza s udaljenom radnom površinom (remote desktop).

Prema Microsoftu, za vezu s udaljenom radnom površinom potrebna je pristupna brzina od 1,5 Mbit/s do 15 Mbit/s, ovisno o tome radi li se o umjerenom korisniku ili vrlo zahtjevnom korisniku, te naravno o rezoluciji zaslona⁸. HAKOM pretpostavlja umjerenog korisnika koji zahtijeva propusnost od 3 Mbit/s. Umjereni korisnik koristi aplikacije kao što su MS Word, MS Powerpoint itd. Većina podatkovnog prometa u ovim slučajevima je prema korisniku. Za potrebe učenja na

⁷https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2024/komunikacijske_usluge/HAKOM_izvje%C5%A1%C4%87e_iskpitivanje_koristenja_i_zadovoljstva_korisnika_internetom_u-2023_godini.pdf?vel=2368159

⁸ <https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/network-guidance>

daljinu i rada od kuće najčešće se koriste online alati (npr. Zoom, Webex i MS Teams). Alat Zoom za grupni video poziv zahtijeva između 0,6 – 1 Mbit/s u oba smjera, ali ako se dokumenti dijele preko njega i predavač je vidljiv samo na maloj slici, potrebna je širina prijenosa od 50-150 kbit/s⁹. Alat Microsoft MS Teams ima slične zahtjeve, gdje se za grupni poziv preporuča između 1,5 Mbit/s i 2,5 Mbit/s u oba smjera¹⁰. Webex ima slične zahtjeve, gdje grupni poziv zahtijeva 1,3 - 4,3 Mbit/s od i prema korisniku¹¹. Za HD kvalitetu u spomenutim alatima potrebna propusnost raste i do 4 Mbit/s u oba smjera.

Iako je bilo za očekivati kako će prestankom epidemije Covid-19 doći do privremenog smanjenja potrebe za brzinom prijenosa, oblik rada od kuće, odnosno na izdvojenom mjestu je i dalje ostao značajan, odnosno čak je primjetan i trend rasta. Naime, uočene pozitivne strane tog oblika rada brojne tvrtke su odlučile iskoristiti i ponuditi fleksibilne radne uvjete svojim zaposlenicima kroz djelomično ili u potpunosti omogućavanje rada od kuće potičući svoje zaposlenike da tu mogućnost što više koriste. Podaci Eurostata iz 2023. pokazuju da oko osam posto hrvatskih radnika povremeno, a oko pet posto većinu vremena radi od kuće. Navedene brojke su za Hrvatsku skoro pa dvostruko veće nego prije pandemije, tako da se može zaključiti da je i kod nas rad od kuće postao češći i prihvatljiviji oblik rada u odnosu na pretpandemijsko razdoblje.

Naravno, može se dogoditi da nekoliko članova istog kućanstva istovremeno radi/uči od kuće. U RH prosječno kućanstvo ima 2,7¹² članova. Na temelju prosjeka možemo pretpostaviti da oba odrasla člana obitelji mogu raditi od kuće i koristiti se nekim od alata za video pozive te pristupati udaljenoj radnoj površini. Također, pretpostavka je da se u isto vrijeme jedno dijete školuje na daljinu (npr. neki tečaj na daljinu). Prema tome, matematički zbroj propusnosti za dva zaposlenika koji rade na daljinu i jedno dijete koje uči na daljinu putem alata za video pozive iznosi optimalno više od 7,5 Mbit/s. S obzirom na to da se radi o korištenju propusnosti veze pristupa internetu, te da zaposlenik ili dijete može koristiti i nekoliko aplikacija (npr. dodatni e-mail ili pregledavanje interneta), potrebna je puno veća propusnost od optimalne. HAKOM ukazuje kako usluge društvenih mreža ili vijesti sve više postaju usluge na kojima se *streama* sve kvalitetniji video sadržaj, što naravno zahtijeva veću brzinu prijenosa. Čak i obrazovanje na daljinu postaje sve zahtjevnije u pogledu propusnosti jer virtualna stvarnost također počinje zauzimati mjesto u obrazovanju na daljinu. Osim toga, usluge u oblaku sve se više koriste kada se radi od kuće, budući da se čak i programi koji su nekada radili isključivo lokalno sele u oblak (npr. Microsoft 365, Office 365). Spomenuti trendovi zasigurno će se nastaviti do početka 2025. i sljedećih godina, kada se očekuje da nova brzina prijenosa podrži ove zahtjeve korisnika.

U smjeru od korisnika potrebna je manja propusnost, pri čemu je ovdje najzahtjevnije ostvarivanje video poziva. Samo za potrebe ostvarivanja video poziva uz pretpostavku standardne kvalitete video i zvuka, dobivamo potrebne brzine u smjeru od korisnika u iznosu od najmanje 200 kbit/s do 800 kbit/s pri čemu je potrebno uzeti u obzir i mogućnost paralelnih aktivnosti ostalih članova obitelji poput učenje na daljinu koje također zahtijeva određenu propusnost u smjeru od korisnika. HAKOM napominje da potrebe za propusnošću u jednočlanim kućanstvima nisu automatski četiri

⁹ <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-Zoom-system-requirements-Windows-macOS-Linux>

¹⁰ <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/prepare-network>

¹¹ https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/conferencing/webex-meetings/white_paper_c11-691351.html

¹² <https://infogram.com/prosjecan-broj-clanova-kucanstva-popisi-1953-2021-1hxr4zxvpeg8q6y>

puta manje nego u četveročlanim kućanstvima. U slučaju višečlanog kućanstva pojedine usluge koje zahtijevaju prijenos podataka putem interneta mogu se donekle rasporediti na veći dio dana nego u slučaju jednočlanih kućanstava, čime se ublažavaju prometne gužve. U jednočlanim kućanstvima taj član može biti i napredniji korisnik (tj. teški korisnik) ako je npr. za studenta koji ima daleko više sati predavanja od učenika u nižim razredima škole.

U ovom kontekstu treba spomenuti i Studiju EK o opsegu univerzalne usluge iz 2016. (Review of the scope of Universal Service¹³), koja i dalje može poslužiti kao projekcija u definiranju odgovarajuće širokopojasne brzine interneta za USO uslugu. Ova Studija je posebno istraživala dostupnost i pristupačnost širokopojasnog pristupa. U pregledu su razmatrani društveni, gospodarski i tehnološki razvoji, uzimajući u obzir, između ostalog, mobilnost i brzinu prijenosa podataka u svjetlu prevladavajućih tehnologija koje koristi većina pretplatnika. Studija je razvila metodologiju koja se usredotočuje na četiri košarice online usluga. Razvijen je model za procjenu razina povezanosti i ulaganja potrebnih za isporuku svake od četiri košarice u 2015., a također su napravljene prognoze do 2020. za EU. Primarna košarica se sastoji od 13 online usluga koje pomažu u rješavanju problema socijalne isključenosti, a koju je tada koristilo većina potrošača. Košarica uključuje četiri povezane usluge komunikacije - e-pošta, društveni mediji, profesionalno umrežavanje i telefonski/videopozivi. Uključena je upotreba tražilice, kao i pristup informacijama za usavršavanje, obrazovanje, zdravstvene informacije, pristup vijestima i tisku te informacije o robi i uslugama. Online usluge u primarnoj košarici također uključuju usluge e-Uprave, kupnju i naručivanje robe i usluga te korištenje Internet bankarstva.

Razvijene su tri dodatne košarice online usluga. Druga košarica sadržava usluge za društvenu uključenost kao što su usluge putovanja i smještaja, igranje / preuzimanje igrice, filmova ili glazbe, slušanje web radija ili IPTV-a i učitavanje sadržaja od strane krajnjeg korisnika. Treća i četvrta košarica sadržavaju usluge koje odražavaju trenutne zahtjeva korisnika u 2024. kao što su igranje umreženih igara, kvalitetnije verzije usluga iz primarne i sekundarne košarice. Primjerice, glavni zahtjevi za propusnost u trećoj košari se sastoje od HD videa koji se odnose na filmove ili web TV. Četvrta košarica sadržavala je UHD video vezan uz usluge poput filmova ili web TV. Nakon što je izrađen popis usluga za svaku od četiri košarice, odabran je reprezentativni uzorak od osam država članica EU za izračun propusnosti za prijenos i preuzimanje usluga iz ove četiri košarice. U izračun su uzeti podaci o redovitosti korištenja usluga za mjesečnim količinama podataka za prosječnog online korisnika.

¹³ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6eee3cb7-9adf-11e6-868c-01aa75ed71a1>

Na temelju ove metodologije dobiven je sljedeći minimalni širokopojasni pristup za četiri košarice u 2015. te predviđanja za 2020.:

Tablica 1 Kategorizacija online usluga

	Download 2015.	Download 2020.	Mjesečna potrošnja podataka 2015.	Mjesečna potrošnja podataka 2020.
Osnovna košarica	4 Mbit/s	9,6 Mbit/s	10 GB/mjesečno	26 GB/mjesečno
Košarica 2	4,6 do 8,3 Mbit/s	11,9 Mbit/s	40 GB/mjesečno	104 GB/mjesečno
Košarica 3	8,3 do 21 Mbit/s	21,5 Mbit/s	150 GB/mjesečno	389 GB/mjesečno
Košarica 4	više od 21 Mbit/s	više od 54,5 Mbit/s	340 GB/mjesečno	882 GB/mjesečno

Izvor: Studija EK o opsegu univerzalne usluge (2016.)

2.2.3. Analiza korištenja brzina u maloprodajnim paketima

Sukladno recitalu 215. Zakonika¹⁴, države članice, uzimajući u obzir izvješće BEREC-a o najboljim praksama, same utvrđuju odgovarajući širokopojasni pristup internetu s obzirom na nacionalne uvjete i minimalnu širinu pojasa koja je raspoloživa većini potrošača na državnom području pojedine države članice kako bi omogućile odgovarajuću razinu socijalne i digitalne uključenosti krajnjih korisnika. Usluga odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu po pristupačnoj cijeni trebala bi imati odgovarajuću širinu pojasa kako bi podržavala pristup i uporabu usluga koje danas zadovoljavaju potrebe krajnjih korisnika u svrhu potpune uključenosti u digitalno društvo i gospodarstvo.

Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23) propisano je da su operatori univerzalnih usluga obvezni osigurati minimalnu brzinu prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru. Navedena brzina je definirana na temelju prethodne analize pružanja univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama, uzevši u obzir potrebe krajnjih korisnika za uslugom pristupa internetu i činjenicu da najmanje 80% korisnika koristi brzinu do 10 Mbit/s (ne uključujući 10 Mbit/s). Naime, operatori u komercijalnim paketima imaju obvezu osigurati minimalno 70% oglašavane brzine sukladno obvezi propisanoj u članku 30. stavku 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23).

Na temelju tadašnjih tržišnih trendova, HAKOM je naglasio kako će do kraja 2024. barem 80% korisnika koristiti brzine od najmanje 10 Mbit/s čime će se stvoriti preduvjeti da brzina

¹⁴ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija od 11. prosinca 2018.

djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu u dolaznom smjeru u sklopu univerzalne usluge u idućem koraku bude najmanje 10 Mbit/s.

U okviru ove analize, HAKOM je, za razdoblje od zadnje dvije godine (2022. – 2023.), zatražio od operatora koji pružaju uslugu širokopojasnog pristupa internetu podatke o broju korisnika kojima pružaju uslugu pristupa internetu u sljedećim razredima oglašavanih brzina prijenosa podataka u dolaznom smjeru (*download*): do 10 Mbit/s, od 10 Mbit/s do 20 Mbit/s, od 20 Mbit/s do 30 Mbit/s te za brzine jednake 10 Mbit/s, 20 Mbit/s te 30 Mbit/s. Za brzine iznad 30 Mbit/s zatražen je ukupan broj korisnika, neovisno o brzini pružanja. Također, zatraženi su i podaci o brzini prijenosa podataka koju operatori nude u odlaznom smjeru (*upload*).

Prema dostavljenim podacima (Tablica 2), u razdoblju od 2022. do 2023. nastavljen je trenda pada broja korisnika koji koriste brzine < 10 Mbit/s te je isti na kraju 2023. iznosio oko 140.000, odnosno 13% korisnika je koristilo brzine < 10 Mbit/s.

Nastavak trenda pada broja korisnika koji koriste brzine < 10 Mbit/s očekuje se i u budućem razdoblju. Slijedom navedenog, HAKOM je mišljenja kako brzine do 10 Mbit/s, odnosno trenutna USO brzina u iznosu 7 Mbit/s ne može zadovoljiti željene potrebe krajnjih korisnika te ista više nije dovoljna kao brzina koja odražava većinske potrebe krajnjih korisnika.

Tablica 2 Udio korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu dolaznih brzina do 10 Mbit/s u ukupnom broju korisnika

godina	ukupni broj korisnika na kraju godine	broj korisnika < 10 Mbit/s	udio korisnika < 10 Mbit/s
2022.	1.064.112	161.521	15,15%
2023.	1.093.255	140.956	12,89%

Izvor: HAKOM – podaci prikupljeni od operatora

Dodatno, na temelju analize dostavljenih podataka vidljivo je kako 21,44% korisnika na kraju 2023. koristi brzine do 10 Mbit/s, uključujući i 10 Mbit/s, odnosno 78,56% korisnika koristi brzine veće od 10 Mbit/s.

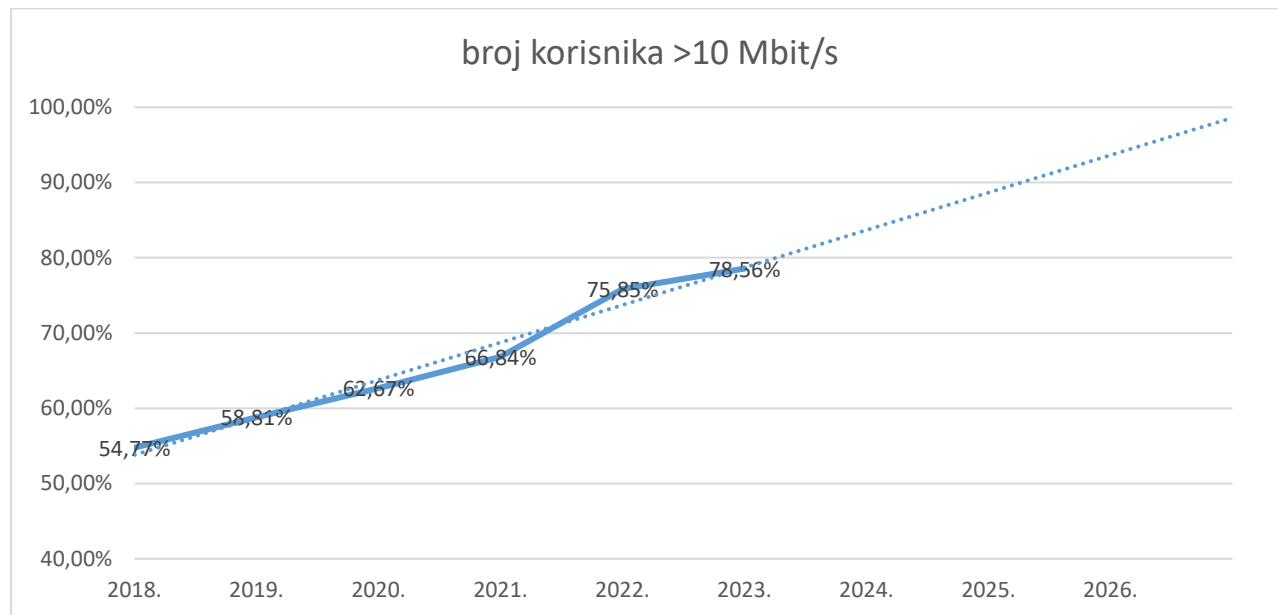
Tablica 3 Kretanje udjela broja korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu na brzinama do i uključujući 10 Mbit/s, iznad 10 Mbit/s te iznad i uključujući 20 Mbit/s

godina	ukupni broj korisnika na kraju godine	broj korisnika ≤ 10 Mbit/s	udio korisnika ≤ 10 Mbit/s	broj korisnika > 10 Mbit/s	udio korisnika > 10 Mbit/s	broj korisnika ≥ 20 Mbit/s	udio korisnika ≥ 20 Mbit/s
2022.	1.064.112	256.951	24,14%	807.161	75,85%	800.767	75,25%
2023.	1.093.255	234.367	21,44%	858.888	78,56%	853.387	78,06%

Izvor: HAKOM - podaci prikupljeni od operatora

Nastavljen je pad broja korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu koji koriste brzine do 10 Mbit/s (uključujući 10 Mbit/s) koji je zabilježen i u prethodnoj analizi (2019.-2021.). Tako je na kraju 2023. udio tih korisnika pao ispod 22% ukupnog broja korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu (Tablica 2) te se očekuje se da će ta vrijednost na kraju 2024. biti ispod 20%. **Drugim riječima, do kraja 2024. više od 80% korisnika će koristiti uslugu širokopojasnog pristupa internetu s oglašavanom brzinom većom od 10 Mbit/s (Slika 7).**

Slika 7 Procjena kretanja udjela korisnika koji koriste brzine veće od 10 Mbit/s



Izvor: HAKOM - podaci prikupljeni od operatora

Očekuje se da će takav trend pratiti i korisnici usluge širokopojasnog pristupa internetu s oglašavanom brzinom većom od 20 Mbit/s (uključujući 20 Mbit/s). **Naime, s obzirom na postojeće komercijalne ponude operatora na tržištu, postoji gotovo neznatna razlika (0,5 postotnih bodova) između broja korisnika s brzinama od 10 Mbit/s do 20 Mbit/s (ne uključujući 10 Mbit/s i 20 Mbit/s) i korisnika s brzinama većim od 20 Mbit/s (uključujući 20 Mbit/s).** Uzevši u obzir kako operatori u komercijalnim ponudama imaju obvezu osigurati minimalno 70% oglašavane brzine, HAKOM smatra kako su stvoreni preduvjeti da se brzina u dolaznom smjeru za USO uslugu odredi na razini od minimalno 14 Mbit/s. U tom slučaju, na temelju analize dostavljenih podataka, primjerena brzina od korisnika iznosi minimalno 1 Mbit/s. HAKOM smatra kako navedene brzine odgovaraju postojećim zahtjevima korisnika opisanim u poglavlju 2.2.2.

Imajući u vidu definiranu USO brzinu, HAKOM smatra da minimalna mjesečna potrošnja podataka unutar USO paketa treba biti najmanje 100 GB koja odgovara trenutnim zahtjevima korisnika.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da od 1. siječnja 2025. **minimalna brzina djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu koja će omogućiti korištenje usluga opisanih u poglavlju 2.2.2.**, za uslugu pristupa mreži u sklopu univerzalne usluge, treba iznositi **u dolaznom smjeru minimalno 14 Mbit/s, a u odlaznom smjeru minimalno 1 Mbit/s**. Minimalna mjesečna količina **besplatnih podataka** unutar USO paketa treba iznositi najmanje **100 GB**.

2.2.4. Analiza geografske dostupnosti

HAKOM može odrediti jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga na cijelom državnom području i/ili za pokrivanje, omogućavanje povezivosti na mrežu, različitih dijelova državnog područja RH. Stoga je u ovom dijelu HAKOM definirao metodologiju odabira operatora na određenom zemljopisnom području uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a.

HT, kao bivši monopolist, ima nacionalnu pokrivenost bakrenom pristupnom mrežom. Ostali operatori nisu gradili bakrenu pristupnu mrežu već krajnjim korisnicima usluge širokopojasnog pristupa internetu putem bakrene mreže pružaju korištenjem veleprodajnih usluga HT-a. Stoga je do sada, uzevši u obzir brzine definirane za pružanje USO usluga, HT jedini bio određen USO operatorom na cijelom teritoriju RH.

Operatori u RH sve više ulažu u gradnju VHCN mreža¹⁵ što pokazuju i podaci o dostupnosti širokopojasnih mreža te podaci o korištenju tih mreža koje HAKOM redovito prikuplja¹⁶. Međutim, postoje i značajne razlike u pokrivenosti VHCN mrežama između različitih područja u RH – od područja koja su gotovo u potpunosti već pokrivena, preko područja koja su djelomično pokrivena, do područja na kojima uopće nema VHCN mreža i gdje se ne očekuje značajnije pokrivanje VHCN mrežama u razdoblju na koje se odnosi Analiza kakvoće.

Stoga je HAKOM proveo geografsku analizu kako bi na najučinkovitiji i najprikladniji način osigurao dostupnost univerzalne širokopojasne usluge, odnosno, poštujući načelo razmjernosti, utvrdio treba li odrediti jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga na različitim dijelovima RH.

ZEK-om nije propisan način određivanja odgovarajuće veličine geografske jedinice za potrebe analize dostupnosti univerzalnih usluga. Stoga je HAKOM pri određivanju odgovarajuće veličine geografske jedinice, preuzeo zaključke iz analiza tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa i veleprodajnog središnjeg pristupa gdje je geografski podijelio RH na općine i gradove, te Grad Zagreb na 17 gradskih četvrti (ukupno 572 područja).

Nakon što je definirao odgovarajuće geografske jedinice, HAKOM je u svakoj geografskoj jedinici analizirao pokrivenost infrastrukturom operatora nepokretne mreže (svjetlovodna, bakrena i kabela pristupna infrastruktura). Naime, analizom stanja u pojedinoj geografskoj jedinici, želi se

¹⁵ Svjetlovod (FttDP, FttB i FttH) i kabel (Docsis 3.1). Za potrebe ovog dokumenta pojmovi „VHCN mreža“ i „VHCN infrastruktura“ koriste se jednoznačno.

¹⁶ Podaci o dostupnosti i korištenju brzina širokopojasnog pristupa koji se prikupljaju i objavljuju na <http://mapiranje.hakom.hr/> u svrhu analize dostupnosti mreža i utvrđivanja tzv. „bijelih područja“ sukladno odredbama Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja

utvrditi jesu li u određenim geografskim jedinicama zadovoljeni uvjeti za određivanje više operatora univerzalne usluge, za razliku od dosadašnjeg pristupa gdje je određen samo jedan USO operator na nacionalnoj razini.

Kako bi utvrdio koja je razina pokrivenosti infrastrukturom nepokretne mreže dovoljna da se operator odredi operatorom univerzalne usluge, HAKOM je razmatrao tri kategorije pokrivenosti infrastrukture operatora (udio pokrivenih korisničkih jedinica u geografskoj jedinici):

- Kategorija 1: najmanje 25%;
- Kategorija 2: najmanje 50%;
- Kategorija 3: najmanje 75%.

Iz Tablice 4. je vidljivo da osim HT-a, koji uz nacionalno rasprostranjenu bakrenu pristupnu mrežu ima i svjetlovodnu pristupnu mrežu, i drugi operatori imaju u određenom stupnju izgrađenu vlastitu bakrenu, svjetlovodnu ili kabelsku pristupnu mrežu (VHCN mreže) u pojedinim geografskim jedinicama.

Tablica 4 Broj operatora s vlastitom bakrenom, svjetlovodnom ili kabelskom infrastrukturom po pojedinoj kategoriji

Ukupna pokrivenost	Broj geografskih jedinica s više operatora (HT + minimalno još jedan operator)	Broj operatora uz HT
>25%	125	8 (4Tel, A1, ECONET, FRANZ NET, Infrastruktura d.o.o., Pro Ping, Rune Crow, Telemach)
>50%	81	7 (A1, ECONET, FRANZ NET, Infrastruktura d.o.o., Pro Ping, Rune Crow, Telemach)
>75%	32	5 (A1, ECONET, Infrastruktura d.o.o., Pro Ping, Rune Crow)

Izvor: HAKOM mapiranje

HAKOM je mišljenja kako bi operator koji bi mogao imati obveze pružanja USO usluga trebao imati pokrivenost najmanje polovice korisničkih jedinica u geografskoj jedinici. Pokrivenost od najmanje 50 posto je pokazatelj znatnije izgrađenosti nepokretne infrastrukture operatora i ukazuje na veliku vjerojatnost da operator može osigurati spajanje krajnjeg korisnika na mrežu. Također, za očekivati je da će takav operator i povećati pokrivenost u toj geografskoj jedinici u narednom razdoblju. Važno je napomenuti kako se USO usluga može realizirati tehnološki neutralno, pa je istu moguće realizirati, i HT ju u većini slučajeva realizira putem pokretne mreže. Tako da ako je navedeni operator ujedno i operator pokretne mreže, u mogućnosti je USO uslugu osigurati i bežično.

Pokrivenost manja od 50 posto vrlo vjerojatno nije dostatna da operator osigura USO uslugu krajnjem korisniku u razumnom roku. S druge strane, ukoliko bi HAKOM postavio razinu pokrivenosti od najmanje 75 posto pojedinog područja, HT bi, kao povijesni operator sa rasprostranjenom bakrenom infrastrukturom, u pojedinim geografskim jedinicama jedini snosio teret obveze osiguravanja USO usluga, iako drugi operatori mogu imati značajniju pokrivenost

(veću od 50%, manju od 75%), a ujedno su i operatori pokretne mreže koji kao i HT mogu osigurati USO uslugu i bežično.

Značajnu izgrađenost vlastite mreže u pojedinim geografskim jedinicama imaju s jedne strane operatori koji su nacionalno prisutni, a ujedno su i operatori pokretne mreže (A1, Telemach), koji sukladno obvezama iz dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra trebaju do kraja 2024. pokriti 95% stanovništva uz dolazne brzine od minimalno 10 Mbit/s. Uzevši u obzir da u pojedinim geografskim jedinicama imaju izgrađenost vlastite VHCN mreže veću od 50%, te da imaju i obveze vezano uz 5G pokrivenost, za očekivati je da na tim područjima mogu žičano i/ili bežično u relativno kratkom vremenu (maksimalno 30 dana) krajnjem korisniku omogućiti povezivost na širokopojasnu mrežu na temelju razumnog zahtjeva.

S druge strane značajnu izgrađenost vlastite mreže (veću od 50%) u pojedinim geografskim jedinicama imaju i operatori koji djeluju lokalno (npr. Pro-Ping, ECONET, FRANZ NET), a koji imaju prihode manje od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH. Međutim, HAKOM smatra da je takve operatore potrebno *a priori* izuzeti iz razmatranja treba li im odrediti obveze USO dostupnosti, i to iz sljedećih razloga:

- Obveze regulatora moraju biti razmjerne i pravedne uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Nametanje ovakve obveze operatorima koji imaju prihode manje od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH predstavljalo bi nerazmjeran teret s obzirom na njihovu tržišnu snagu (izraženo u prihodima i broju korisnika) što bi umanjilo njihov potencijal za daljnja ulaganja i tržišni rast ili ugrozilo opstanak na tržištu.
- Iako navedeni operatori u pojedinim geografskim jedinicama imaju visoki stupanj izgrađenosti svjetlovodne mreže, postoji mogućnost da ne bi mogli u kratkom vremenu, uz razumne troškove (komercijalni troškovi priključenja), spojiti svakog korisnika u toj geografskoj jedinici na vlastitu svjetlovodnu pristupnu mrežu, dok s druge strane nemaju pokretnu mrežu putem koje bi korisniku mogli osigurati USO uslugu.
- Odredbom članka 124. stavka 3. ZEK-a propisano je da sustav nadoknade neto troškova pružanja univerzalnih usluga ostvaruje sredstva od doprinosa svih operatora kojima je udjel u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na domaćim tržištima elektroničkih komunikacija veći od 2%. Drugim riječima, i zakonodavac smatra da operatori koji ostvaruju prihod manji od 2% ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH, ne trebaju snositi dodatni financijski teret koji bi mogao ugroziti njihov opstanak na tržištu, a što bi obveza pružanja USO usluge dostupnosti svakako predstavljala.

Tablica 5 Broj JLS-ova i operatora s obzirom na pokrivenost i prihode

Ukupna pokrivenost	Broj JLS-ova s više operatora (HT + minimalno još jedan operator)	Broj operatora uz HT (prihodi veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija i posjedovanje vlastite pokretne mreže)
>25%	36	2 (A1, Telemach)
>50%	19	2 (A1, Telemach)
>75%	7	1 (A1)

Izvor: HAKOM mapiranje

Stoga je HAKOM u Procjeni regulatornog učinka (RIA), koja je Privitak 1. ove Analize, razmatrao je li opravdano i dalje odrediti jednog operatora univerzalnih usluga za dostupnost širokopojasne usluge ili je u pojedinim područjima obvezu potrebno odrediti i drugim operatorima koji imaju značajnu pokrivenost navedenog područja te slične mogućnosti pružanja univerzalne usluge kao i HT (pružiti uslugu i žičanim i bežičnim putem). Iz gore navedenih razloga, u razmatranje su uzeti operatori koji imaju prihod veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH, operatorima za pružanje USO usluga u geografskim jedinicama u kojima imaju značajnu pokrivenost vlastitom infrastrukturom (više od 50%).

Na temelju procjene regulatornog učinka, odabrana je opcija prema kojoj će se odrediti **USO operatori u geografskim jedinicama u kojima je izgrađenost njihove infrastrukture u nepokretnoj mreži veća od 50%, a koji imaju prihod veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH.** Ova opcija najbolje odražava razmjernost u odnosu na sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija. Drugim riječima, trošak omogućavanja usluge širokopojasnog pristupa povezivanja svakog krajnjeg korisnika RH će biti pravedno i razmjeno raspoređen ovisno o razini zastupljenosti vlastite infrastrukture te tržišne snage pojedinog operatora. Prethodno navedene kriterije zadovoljava HT u svim geografskim jedinicama, A1 u 19 geografskih jedinica¹⁷, a Telemach u 5 geografskih jedinica¹⁸.

Nadalje, HAKOM je proveo analizu dostupnosti širokopojasne brzine po adresama korisnika i to za brzine manje od 30 Mbit/s sukladno podacima koje HAKOM redovito prikuplja¹⁹. Naime, na temelju izvještaja o dostupnosti koji su HAKOM-u trenutno dostupni, HAKOM je za potrebe procjene potencijala korisnika kojima nije dostupna dolazna USO brzina od 14 Mbit/s, koristio podatke o dostupnosti brzina do 30 Mbit/s kako bi obuhvatio korisnike kojima nije dostupna dolazna brzina od 14 Mbit/s. Stoga je potrebno naglasiti kako procjene potencijalnog broja korisnika USO usluge uzimaju u obzir veći potencijal od očekivanog, ako se uzme u obzir da je predložena USO brzina 14 Mbit/s.

Sve analize izrađene su na temelju zadnjih dostupnih podataka koje su dostavili operatori za prosinac 2023. U analizi je uzeta u obzir pokrivenost mrežama pokretnih komunikacija koje su dostavili operatori za 2023. Pretpostavlja se da krajnji korisnik ima vanjsku antenu usmjerenu prema baznoj stanici. HAKOM je uzimao u obzir samo LTE pokrivenost, koja tehnički omogućuje sve brzine prijenosa koje su pokrivene analizom. 3G mrežu operatori već gase (ili su je već isključili), zbog čega ju HAKOM nije uzelo u obzir u analizi. 5G mreža omogućuje čak i veće brzine od LTE-a, ali je HAKOM još nije uzeo u obzir u analizi pokrivenosti jer je operatorima LTE dominantna tehnologija kojom ostvaruju pokrivanje teritorija RH.

HAKOM je analizirao pokrivenost samo nepokretnom širokopojasnom infrastrukturom i zajedničku pokrivenost nepokretnom širokopojasnom infrastrukturom i pokrivenost 4G (LTE) signalom pokretne mreže odgovarajuće kvalitete, kako je gore opisano. Svrha navedenog je bilo

¹⁷ Črnomerec, Donja Dubrava, Donji grad, Gornja Dubrava, Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Peščenica-Žitnjak, Podsljeme, Podsused-vrapče, Sesvete, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trešnjevka-sjever, Trnje, Breza, Split, Tučepi, Brckovljani, Dugo selo

¹⁸ Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trnje

¹⁹ Podaci o dostupnosti i korištenju brzina širokopojasnog pristupa koji se prikupljaju i objavljuju na <http://mapiranje.hakom.hr/> u svrhu analize dostupnosti mreža i utvrđivanja tzv. „bijelih područja“ sukladno odredbama Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja

procijeniti broj korisnika koji ne mogu ostvariti tražene brzine putem nepokretne i pokretne mreže i s time povezane troškove koje će USO obveza prouzročiti. Sama pokrivenost signalom pokretne mreže odgovarajuće kvalitete ne znači automatski da je pristup moguć na nepokretnoj lokaciji, jer ponekad određena bazna stanica ne može pokriti tako velik broj korisnika odnosno kapaciteti ćelije ili pozadinskih veza su premali za pružanje zadovoljavajuće brzine svim korisnicima. Pri analizi broja korisnika HAKOM nije uzeo u obzir hibridna rješenja u dijelu gdje su na terenu dostupni priključci na nepokretnoj lokaciji koji korisniku omogućuju brzine manje od 10 Mbit/s, a nedostajuća brzina korisniku se zatim nadograđuje putem mobilne mreže. Izračun pokrivenosti ovim rješenjem vrlo je složen i ne bi rezultirao značajno drugačijim brojevima od navedenih.

HAKOM je u analizi uzeo u obzir objave namjere gradnje operatora, odnosno područja obuhvata najavljenih svjetlovodnih distribucijskih mreža i područja obuhvata iz projekata razvoja širokopojasne infrastrukture (PRŠI) u okviru ONP-a. Kada najavljeni priključci budu dostupni, korisnik koje će imati na raspolaganju novi priključak više neće imati pravo na univerzalnu uslugu. U trenutku kada mrežno priključno mjesto još nije izgrađeno, smatra se da korisnik ima pravo na pristup u okviru univerzalne usluge, naravno ako ne postoje druge mogućnosti priključka. U postupku rješavanja USO zahtjeva, HAKOM će provjeriti podatke za svako pojedino kućanstvo - postoji li u blizini odgovarajuća infrastruktura ili odgovarajuća pokrivenost signalom pokretne mreže te postoji li u blizini adrese zainteresiranog kućanstva operator koji ima vlastitu infrastrukturu i spreman mu je pružiti odgovarajuću uslugu pod komercijalnim uvjetima. U slučaju sumnje, HAKOM može provjeriti kod vlasnika te mreže je li spreman ponuditi uslugu pod komercijalnim uvjetima.

Procjenu broja adresa/korisničkih jedinica koja potencijalno mogu ostvariti pravo na (predloženu) USO uslugu HAKOM je prikazao u tablicama 6 i 7.

Tablica 6 prikazuje potencijalne USO korisnike koji trenutno nemaju uopće mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu. Izraz "*nema nepokretne mreže*" znači da na adresi trenutno ne postoji nepokretni širokopojasni priključak internetu niti jednog operatora, što ne isključuje postojanje nepokretne mreže. Isto tako, izraz "*nema pokretne mreže*" znači da ne postoji mreža operatora, koja osigurava brzinu od 30 Mbit/s (najmanja prijamna razina 4G signala (RSRP) od -105 dBm), što ne isključuje prisutnost mreža pokretne komunikacije na promatranj adresi, ali signal mreže pokretne komunikacije je takav da ne osigurava spomenutu brzinu prijenosa.

Tablica 6 Procjena broja adresa/korisničkih jedinica koje nemaju mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu

Dostupnost mreže koja omogućava pristup internetu	Broj adresa	Broj korisničkih jedinica
Nema nepokretne mreže	205 800	248 645
Nema nepokretne mreže niti pokretne mreže	7 035	7 420
Nema nepokretne mreže niti pokretne mreže, kao niti objave namjere gradnje operatora niti PRŠI-a	6743	7116

Izvor: HAKOM mapiranje

Nadalje, tablica 7 prikazuje korisnike koji ostvaruju brzine prijenosa do 30 Mbit/s po korisniku, pa dio njih predstavlja potencijalne korisnike koji mogu ostvariti pravo na USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu brzine definirane u poglavlju 2.2.3. Kao što je već spomenuto, na temelju izvještaja o dostupnosti koji su HAKOM-u trenutno dostupni, HAKOM je za potrebe procjene potencijala korisnika kojima nije dostupna dolazna USO brzina od 14 Mbit/s, koristio podatke o dostupnosti brzina do 30 Mbit/s kako bi obuhvatio korisnike kojima nije dostupna dolazna brzina od 14 Mbit/s. Stoga je potrebno naglasiti kako procjene potencijalnog broja korisnika USO usluge u tablici 7 uzimaju u obzir veći potencijal od očekivanog uzevši u obzir da je predložena USO brzina 14 Mbit/s.

Tablica 7 Procjena broja adresa/korisničkih jedinica koje ostvaruju brzine prijenosa do 30 Mbit/s

Dostupnost mreže koja omogućava do 30Mbit/s	Broj adresa	Broj korisničkih jedinica
Nema nepokretne mreže	519 205	716 800
Nema nepokretne mreže niti pokretne mreže	3 477	3 802
Nema nepokretne mreže niti pokretne mreže, kao niti objave namjere gradnje operatora niti PRŠI-a	3345	3653

Izvor: HAKOM mapiranje

Uzevši u obzir prethodno prikazane podatke u tablicama 6 i 7, 11 222 korisničkih jedinica na 10 512 različitih adresa u RH nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i/ili nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s. Dodatno, uzimajući u obzir objave namjere gradnje operatora, odnosno područja obuhvata najavljenih svjetlovodnih distribucijskih mreža i područja obuhvata iz projekata razvoja širokopojasne infrastrukture (PRŠI) u okviru ONP-a, podaci pokazuju kako u RH postoji 10 769 korisničkih jedinica na 10 088 različitih lokacija na kojima nema mogućnosti korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i/ili nema mogućnosti korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s. Navedene lokacije predstavljaju potencijalne nove priključke u okviru USO usluge na kojima korisnici mogu ostvariti pravo na USO uslugu, a za koje je potrebno osigurati izgradnju/nadogradnju infrastrukture jer postojeća nepokretna i pokretna mreža ne osiguravaju tražene brzine pristupa internetu. Još jednom je potrebno naglasiti kako ova procjena uzima u obzir veći potencijal od očekivanog, s obzirom da su radi nedostupnosti izvještaja uzeti u obzir i korisnici koji mogu ostvariti najmanje 14 Mbit/s, ali ne mogu ostvariti brzine veće od 30 Mbit/s.

Uzimajući u obzir navedeno, HAKOM je izvršio analizu potencijalnog troška povećanja postojeće brzine na 14 Mbit/s koji se temeljio na potencijalnim korisnicima za koje se očekuju značajniji troškovi povezivanja krajnjeg korisnika s obzirom da postojeća nepokretna i pokretna mreža ne osiguravaju USO pristup internetu. S obzirom da očekivani trošak nije moguće točno procijeniti, HAKOM je u svrhu izračuna uzeo u obzir trošak aktivacije korisnika satelitskom tehnologijom što prema dostupnim podacima s internetskih stranica operatora iznosi prosječno 408 eura. Slijedom navedenog, uz pretpostavku da će svi očekivani korisnici koji imaju pravo na USO uslugu istu zaista i ostvariti, potencijalni trošak omogućavanja pristupa navedenim korisnicima bi iznosio oko 4,39 milijuna eura. Za očekivati je da neće svi korisnici koji imaju pravo na USO uslugu zatražiti USO uslugu odjednom, pa bi se ovaj trošak uspostave USO usluge rasporedio u sljedeće tri godine.

2.2.5. Usluge govorne komunikacije

Već duži niz godina se smanjuje broj korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj mreži, kao i količina ukupnih minuta, s obzirom na trend zamjene ove usluge govornom uslugom u mrežama pokretne komunikacije, kao i različitim OTT uslugama, poput WhatsAppa, Vibera, Facebook Messengera i sl.

Temeljni zahtjev univerzalne usluge je osigurati svim potrošačima po pristupačnoj cijeni ne samo odgovarajući širokopolasni pristup internetu, već i usluge govorne komunikacije, na nepokretnoj lokaciji. Stoga, HAKOM smatra da usluga govorne komunikacije treba biti sastavni dio opsega univerzalnih usluga. Također, korisnici moraju imati mogućnost ugovaranja govorne usluge samostalno ili povezano s drugim uslugama.

2.3. Cjenovna pristupačnost

Prema članku 118. stavku 1. ZEK-a, HAKOM treba pratiti razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga, i to osobito u odnosu na maloprodajne cijene i prihode potrošača. Sukladno Pravilniku, HAKOM utvrđuje cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na način da osobito treba uzeti u obzir prosječne maloprodajne cijene odgovarajućih paketa navedenih usluga u odnosu na prosječne prihode potrošača odnosno kućanstva. Ukoliko HAKOM utvrdi da maloprodajne cijene nisu cjenovno pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača, odlukom iz članka 119. ZEK-a određuje operatore univerzalnih usluga koji su obvezni osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama). Stoga je u nastavku HAKOM ocijenio cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga.

2.3.1. Analiza maloprodajnih paketa

HAKOM je u ovom poglavlju analizirao trenutno dostupne najpovoljnije ponude na tržištu, objavljene na internetskim stranicama operatora, uzimajući pri tom u obzir opseg USO usluga definiran ZEK-om i pripadajućim podzakonskim aktima. Stoga će analiza maloprodajnih ponuda obuhvatiti uslugu širokopojasnog pristupa internetu i usluge govorne komunikacije u nepokretnoj mreži.

Pri analizi cijena usluga pristupa internetu koje operatori komercijalno nude treba istaknuti da cijenu usluga obično ne određuju specifične tehnologije, već odabir brzine prijenosa podataka, trajanje ugovorne obveze i promet uključen u tarifu (ukoliko se isti dodatno naplaćuje). Međutim, većina operatora ima jedinstvenu cijenu neovisno o ugovornoj obvezi i nudi neograničeni podatkovni promet uključen u tarifu. Isto tako, operatori uglavnom ne rade razliku u cijeni neovisno o tome nudi li se pristup internetu kao samostalna usluga ili kao usluga koja se pruža u paketu s javno dostupnom govornom uslugom. Naime, prema podacima koje HAKOM prikuplja na tromjesečnoj razini, sve više korisnika koristi pakete usluga čija maloprodajna cijena nije značajno veća u odnosu na uslugu koju operator nudi samostalno. Također, prema ispitivanju korisnika o navikama i iskustvima korištenja interneta u Republici Hrvatskoj, koje je HAKOM proveo tijekom studenog i prosinca 2022., većina korisnika, njih 78%, internet koristi u sklopu paketa usluga.

S obzirom na sve veću ponudu paketa usluga i minimalne razlike u cijeni usluge pristupa internetu neovisno o tome nudi li se pristup internetu kao samostalna usluga ili kao usluga koja se pruža u paketu s javno dostupnom govornom uslugom, HAKOM je pri ocjeni najpovoljnije maloprodajne ponude uzeo u obzir cijenu usluge pristupa internetu neovisno o tome nudi li se pristup internetu kao samostalna usluga ili u paketu s javno dostupnom govornom uslugom. Isto tako, u obzir su uzete ponude operatora nižih brzina pristupa s obzirom na definiranu USO brzinu, pa samim time tablica ne obuhvaća većinu ponuda dostupnih na infrastrukturama na kojima su moguće veće brzine pristupa internetu. Stoga se većina ponuda odnosi na pristup internetu putem bakrene parice koji ujedno predstavlja i najzastupljeniju uslugu širokopojasnog pristupa internetu u RH.

U RH bakrena pristupna infrastruktura je u vlasništvu HT-a. Ostali operatori uslugu širokopojasnog pristupa putem bakrene parice krajnjim korisnicima nude većinom putem HT-ovih veleprodajnih

usluga na bakrenoj infrastrukturi. HT-ova „osnovna“ maloprodajna ponuda usluge širokopojasnog pristupa koja se pruža putem bakrene parice nudi brzinu od 20 Mbit/s u dolaznom i od 2 Mbit/s u odlaznom smjeru. Ukoliko nije moguće iz tehničkih razloga realizirati osnovnu brzinu od 20 Mbit/s u dolaznom smjeru, tada je osnovna brzina pristupa od 4 Mbit/s u dolaznom i od 512 kbit/s u odlaznom smjeru. Mjesečna naknada za osnovnu pristupnu brzinu iznosi 21,74 eura (PDV uključen). Uz svaku pristupnu brzinu HT nudi krajnjem korisniku određenu količinu prometa, odnosno prijenosa podataka (u blokovima od 1GB, 15 GB ili Flat) koja se dodatno naplaćuje. Velika većina korisnika koristi pakete s neograničenim podatkovnim prometom, međutim, HAKOM će za daljnje usporedbe razmatrati i HT-ovu ponudu s uključenom manjom količinom prometa s obzirom da je ista jeftinija. Uz prethodno opisanu osnovnu ponudu, HT krajnjim korisnicima nudi opcije nadogradnje brzine prijenosa podataka do maksimalnih 200 Mbit/s u silazu i do 50 Mbit/s u uzlazu koje ovise o tehničkim mogućnostima na lokaciji korisnika i ne naplaćuju se dodatno u odnosu na ugovorenu osnovnu pristupnu brzinu.

Maloprodajne ponude ostalih operatora koje se temelje na bakrenoj infrastrukturi dostupne su krajnjim korisnicima ili po jedinstvenoj cijeni uz maksimalnu dostupnu brzinu ovisno o tehničkim mogućnostima na lokaciji korisnika ili pak kroz različite cijene ovisno o ugovorenoj brzini. Maloprodajne ponude operatora na ostalim infrastrukturama pristupa dostupne su uglavnom po nižoj cijeni, međutim s obzirom na izgrađenost infrastrukture iste nisu dostupne na čitavom teritoriju RH.

Na tržištu postoje i usluge širokopojasnog pristupa koje se pružaju putem mreža pokretnih komunikacija, ali koje su svojom namjenom, tehničkim značajkama i cjenovnim karakteristikama jako slične uslugama širokopojasnog pristupa na nepokretnoj lokaciji. Za potrebe analize cijena usluge širokopojasnog pristupa na nepokretnoj lokaciji putem mreža pokretnih komunikacija razmatrane su usluge tri nacionalna operatora u mreži pokretnih komunikacija. Iako je u navedenim ponudama uključen promet formalno ograničen, činjenica je da je promet u stvari neograničen, jer nakon potrošnje uključenog prometa korisnik i dalje može koristiti uslugu samo po značajno nižoj brzini.

Uzimajući u obzir pregled maloprodajnih ponuda (Tablica 8), cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu nižih brzina pristupa kreću se u intervalima od 11,9 eura do 32,93 eura neovisno o tehnologiji pristupa i dostupnosti istih. Isto tako, osnovne ponude su uglavnom „najskuplje“ opcije s obzirom da korisnik vremenski ograničenim ponudama i/ili spajanjem više usluga istog operatora često može ugovoriti nižu cijenu.

Tablica 8 Pregled maloprodajnih ponuda usluge širokopojasnog pristupa internetu

OPERATOR	NAZIV TARIFE	MJESEČNA NAKNADA (s PDV-om)	OGLAŠAVANA BRZINA	PROMET uključen u tarifu	INFRASTRUKTURA
Širokopojasni pristup internetu putem nepokretne mreže					
A1	Mega NET	24,9	210 do 300 Mbit/s/ 21 do 30 Mbit/s	Neograničen Internet promet	Internet usluge preko kablenskog priključka/preko svjetlovodnog priključka u vlasništvu A1 infrastrukture/preko svjetlovodnog priključka realiziranog u mreži drugog operatora
A1	Mega NET	24,9	Download od 4 do 20 Mbit/s Download od 30 do 60 Mbit/s Upload od 0,512 do 1 Mbit/s	Neograničen Internet promet	Internet usluge preko postojeće linije
HT	Samostalni ADSL	21,74 (+11,19 MAXadsl FLAT opcija uz UO 12 = 32,93)	14/1,4 Mbit/s do 20/2 Mbit/s	Neograničeni Internet promet	ADSL
HT	Samostalni ADSL	21,74 (+ 6,78 MAXadsl 15GB opcija uz UO 12 = 28,52)	14/1,4 Mbit/s do 20/2 Mbit/s	15GB	ADSL
ISKON	Internet	26,9	Raspon downloada (min – max): 3,5 - 5 Mbit/s, 7 - 10 Mbit/s, 10 - 14 Mbit/s, 14 - 20 Mbit/s, 21 - 30 Mbit/s, 30 - 40 Mbit/s, 35 - 50 Mbit/s, 42 – 60 Mbit/s, 56 – 80 Mbit/s, 70 – 100 Mbit/s. Raspon uploada (min – max): 0,7 - 1 Mbit/s, 1,4 - 2 Mbit/s, 3,5 - 5 Mbit/s, 7 -10 Mbit/s, 14 – 20 Mbit/s, 21 – 30 Mbit/s; optički pristup uz brzinu 70 - 100 Mbps download, 35-50 Mbps upload	Neograničen internet promet	Paketi dostupni na bakrenoj infrastrukturi/FTTH i FTTB infrastrukturi
MAGIC NET	Home Net SoloBasic	17,93	do 300/200 Mbps D/U	Neograničen internet promet	SVJETLOVODNA INFRASTRUKTURA
PRO PING	Basic Plus 50	19,99	max 50 Mbits, min 35 Mbits/max 15 Mbit/s, min 10,5 Mbit/s	Neograničen internet promet	
TELEMACH	10 Mega	11,9	10 Mbps/1 Mbps	Neograničen Internet promet Neograničene minute razgovora prema fiksnim i mobilnim mrežama unutar Republike Hrvatske	Paket dostupan na infrastrukturi u vlasništvu Telemach Hrvatska za nove korisnike koji podnesu zahtjev te sklope pretplatnički ugovor s ili bez obveznog trajanja ugovora.

TELEMACH	DUO 20 Mbps	24,8	20 Mbps/1 Mbps (uz mogućnost uključanja pogodnosti maksimalne linijske brzine interneta bez naplate naknade ovisno o tehničkim mogućnostima parice uz osiguravanje stabilnosti pružanja usluga unutar paketa)	Neograničen Internet promet Neograničene minute razgovora prema fiksnim i mobilnim mrežama unutar Republike Hrvatske Neograničene minute razgovora unutar United Group fiksne	BAKRENA INFRASTRUKTURA (usluga se pruža putem veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji LLU ili veleprodajnog širokopojasno pristupa BSA na bakrenoj infrastrukturi)
TERRAKOM	SOLO VDSL (4do10.net)	26,41	1,4 do 2 Mbps/358,4 kbps do 0,5 Mbps		VDSL
TERRAKOM	DUO VDSL flat.tel + 4do10.net (uz UO od 24 mjeseca)	22,43	2,8 do 4 Mbps/358,4 kbps do 0,5 Mbps	neograničeno prema HR fix, HR mob i EU fix po 0 eur/min	VDSL
ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU PUTEM POKRETNE MREŽE					
A1	5G Homebox	28,66		Neograničen promet (500 GB po maksimalno dostupnoj brzini, nakon potrošenih 500 GB brzina se smanjuje na 2 Mbit/s + noćna opcija)	5G
HT	Gigabox	27,73		Neograničen promet (100 GB po maksimalno dostupnoj brzini, nakon potrošenog prometa brzina se smanjuje na 4 Mbit/s)	LTE
TELEMACH	POKUĆNI INTERNET 2STAY	24,80		250 GB po punoj brzini, nakon čega se brzina smanjuje na 2Mbps	LTE

Izvor: Pregled internetskih stranica operatora

*Broadband Commission for Digital Development*²⁰ pri ITU je u svojim ciljevima definirao da cijena najniže usluge širokopojsnog pristupa internetu treba biti ispod 2% mjesečnog bruto nacionalnog dohotka (GNI) po stanovniku. U kontekstu RH navedeno znači kako bi cijena najniže usluge pristupa internetu trebala biti ispod 29,21 eura (PDV uključen). Naime, prema podacima Eurostat-a²¹ bruto nacionalni dohodak za 2022. godinu iznosio je 67.865.550.294 eura, odnosno 17.528 eura po stanovniku. Iz navedenog možemo zaključiti kako su cijene usluge pristupa internetu u RH pristupačne prosječnim potrošačima.

Ukoliko pojedini korisnik na svojoj lokaciji nema mogućnost korištenja komercijalne usluge odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu za najviše 29,21 eura/mjesečno (PDV uključen), ima pravo na USO uslugu širokopojsnog pristupa internetu definiranog u poglavlju 2.2.3. čija mjesečna naknada može iznositi najviše 29,21 eura (PDV uključen).

Portugalski regulator (ANACOM) je za utvrđivanje pristupačne naknade za USO pakete za socijalno ugrožene primijenio, te na odgovarajući način prilagodio, pristup ITU-a, tako da je odredio da pristupačna cijena za USO pakete za socijalno ugrožene može iznositi najviše 2% neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva²². Primjenom ove metode mjesečna naknada za socijalni paket u RH može iznositi najviše 6,77 eura (PDV uključen). Koristeći navedenu pretpostavku i uzimajući u obzir pregled važećih maloprodajnih ponuda operatora, HAKOM zaključuje kako cijene trenutno važećih komercijalnih ponuda nisu pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača. Osim HT-a koji je određen operatorom za pružanje USO usluga te mu je određena obveza posebnih cjenovnih sustava, ostali operatori na tržištu trenutno ne pružaju tarifne opcije ili pakete namijenjene isključivo socijalno ugroženim krajnjim korisnicima. Također, država trenutno ne osigurava izravnu pomoć socijalno ugroženim korisnicima za ove usluge.

Slijedom navedenog, s obzirom da obveza pružanja USO paketa za socijalno ugrožene HT-u ističe 1. prosinca 2024., potrebno je odrediti operatora/operatora univerzalnih usluga koje treba obvezati na ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugrožene. Stoga je HAKOM u poglavlju 2.3.2. definirao najvišu razinu cijena koju smatra pristupačnom za socijalno ugrožene te koji korisnici imaju pravo na korištenje USO paketa za socijalno ugrožene.

2.3.2. Cjenovno pristupačne usluge za socijalno ugroženu skupinu potrošača

Prema Zakoniku, tarifne opcije ili pakete za socijalno ugrožene trebali bi nuditi svi pružatelji usluga pristupa internetu i usluge govorne komunikacije. U skladu s načelom proporcionalnosti, obveza svih pružatelja usluga pristupa internetu i usluge govorne komunikacije da ponude takve tarifne opcije ili pakete ne bi smjela dovesti do pretjeranog administrativnog ili financijskog opterećenja za te pružatelje. Na temelju objektivne ocjene, u slučaju postojanja pretjeranog administrativnog ili financijskog opterećenja za pojedine pružatelje usluga, HAKOM iznimno može donijeti odluku kojom se samo određenim pružateljima nameće obveza da ponude posebne tarifne opcije ili pakete.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da se **obveza pružanja USO socijalnih paketa treba primjenjivati na sve operatore (izuzev operatora čiji je godišnji prihod manji od 2% u**

²⁰ <https://www.broadbandcommission.org/advocacy-targets/2-affordability/>

²¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Verification_of_GNI_for_own_resource_purposes#GNI_data_in_2023

²² https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ilc_di02__custom_9989414/default/table?lang=en

ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na tržištu elektroničkih komunikacija). Ovaj zaključak se temelji na sličnim razlozima kao i kod analize dostupnosti:

- Obveze regulatora moraju biti razmjerne i pravedne uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Nametanje ovakve obveze operatorima koji imaju prihode manje od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH predstavljalo bi nerazmjeran teret s obzirom na njihovu tržišnu snagu (izraženo u prihodima i broju korisnika) što bi umanjilo njihov potencijal za daljnja ulaganja i tržišni rast ili ugrozilo opstanak na tržištu.
- Odredbom članka 124. stavka 3. ZEK-a propisano je da sustav nadoknade neto troškova pružanja univerzalnih usluga ostvaruje sredstva od doprinosa svih operatora kojima je udjel u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na domaćim tržištima elektroničkih komunikacija veći od 2%. Drugim riječima, i zakonodavac smatra da operatori koji ostvaruju prihod manji od 2% ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH, ne trebaju snositi dodatni financijski teret koji bi mogao ugroziti njihov opstanak na tržištu, a što bi obveza pružanja USO usluge dostupnosti svakako predstavljala.

HAKOM je u procjeni regulatornog učinka koja je Privitak 2 ovog dokumenta razmatrao opcije definiranja metodologije cjenovne pristupačnosti USO usluge širokopojasnog pristupa internetu za socijalno ugrožene korisnike, odnosno metodologije na temelju koje će se odrediti najviša razina cijena širokopojasnog pristupa internetu koja će se smatrati pristupačnom za socijalno ugrožene te koji korisnici imaju pravo na korištenje paketa za socijalno ugrožene.

Na temelju procjene regulatornog učinka, zaključeno je kako **mjesečna naknada paketa za socijalno ugrožene za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu definiranog u poglavlju 2.2.3. može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva**. Slijedom navedenog, mjesečna naknada za socijalni paket u RH za USO uslugu širokopojasnog pristupa može iznositi najviše 6,77 eura (PDV uključen).

Što se tiče usluga govorne komunikacije, trenutno HT kao operator USO usluge omogućava cjenovne popuste kroz paket Halo Super 30. Također, HT osigurava dodatne popuste za posebne kategorije pretplatnika (civilni invalidi, ratni i vojni invalidi, članovi užih obitelji poginulih i nestalih branitelja domovinskog rata i dr.) na usluge govorne komunikacije dok ostali operatori na tržištu trenutno ne pružaju takve tarifne opcije ili pakete namijenjene isključivo socijalno ugroženim krajnjim korisnicima. Radi nastavka kontinuiranog pružanja USO usluga na prikladan način na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge, odnosno **operatori univerzalnih usluga za cjenovnu pristupačnost trebaju i za usluge govorne komunikacije osigurati cjenovne popuste za socijalno ugrožene potrošače**.

HAKOM je vezao pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene uz već postojeći status socijalno ugroženih korisnika, a za koji korisnici imaju izdane potvrde od mjerodavnih institucija, što im služi kao dokaz ostvarivanja prava. Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:

- korisnici zajamčene minimalne naknade,
- korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore, korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje,
- korisnici nacionalne naknade za starije osobe,
- korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji,
- korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata i

- korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija).

Dodatno, HAKOM smatra da operator univerzalne usluge posebne cjenovne sustave za ovu skupinu korisnika mora omogućiti vidljivim na svojoj početnoj internetskoj stranici, a sve u svrhu veće transparentnosti i lakše dostupnosti ovim pogodnostima za socijalno ugrožene potrošače. Sve pogodnosti za socijalno ugrožene potrošače moraju biti objavljene na jednom mjestu.

2.3.3. Posebne mjere i odgovarajuća podrška potrošačima s invaliditetom

Sukladno odredbama članka 118. stavka 6. ZEK-a, operatori univerzalnih usluga moraju poduzeti posebne mjere i pružiti odgovarajuću podršku potrošačima s invaliditetom, u svrhu osiguravanja raspoloživosti i cjenovne pristupačnosti povezane terminalne opreme te posebne opreme i posebnih usluga kojima se tim potrošačima omogućuje pristup univerzalnim uslugama na jednak način kakvim pristupaju i drugi potrošači, što, prema potrebi i ako je to primjenjivo, obuhvaća i usluge cjelovitog razgovora i usluge prijenosa.

Članak 33. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23) propisuje opremu i usluge za osobe posebnih društvenih skupina. Člankom 77. stavkom 3. istog Pravilnika, propisano je da operatori moraju posebno voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija korisnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starije i/ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu i sl. Krajnji korisnici usluga koji su osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom imaju prioritet kod uklanjanja kvarova na pristupnim vodovima: 95% kvarova mora biti uklonjeno u 24 sata te 100% kvarova mora biti uklonjeno u roku 72 sata. Konačno, dodatak 7. Pravilnika, sadrži pokazatelje kakvoće usluge u odnosu na osobe s invaliditetom.

Imajući u vidu da su odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u dovoljnoj mjeri normirani zahtjevi za operatore u odnosu na potrošače s invaliditetom te da je u poglavlju 2.2.3. ove Analize navedeno na koga se primjenjuje USO socijalni paketi, što uključuje na odgovarajući način i potrošače s invaliditetom, HAKOM smatra da isto odgovara trenutnim zahtjevima potrošača s invaliditetom.

2.4. Javne telefonske govornice

HAKOM je prikupio i analizirao podatke vezane uz javne telefonske govornice. Na temelju dostavljenih podataka za razdoblje od zadnje tri godine (H1 2021., H1 2022. i H1 2023.) vidljiv je pad ukupnog broja minuta iz čega HAKOM zaključuje kako je, i u ovom razdoblju, nastavljen trend smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica.

Tablica 9 Broj minuta na telefonskim govornicama

H1 2021	H1 2022	H1 2023
100.318	71.285	62.667

Izvor: HT

Pri tome treba napomenuti kako se i sam broj dostupnih telefonskih govornica u promatranom razdoblju smanjio za otprilike 20%.

Također, u istom razdoblju broj poziva na telefonskim govornicama prema brojevima hitnih službi se zadržao gotovo na istoj razini (oko 4000 poziva po polugodištu). Unatoč nastavku trenda smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica, HAKOM je mišljenja kako ostvarenih preko šezdeset tisuća minuta putem telefonskih govornica (H1 2023.) pokazuje da telefonske govornice i dalje nisu u potpunosti izgubile društvenu važnost odnosno da trebaju ostati sastavni dio univerzalnih usluga.

Temeljem analize podataka te uzevši u obzir i opći javni interes za korištenjem govornica, HAKOM je zaključio kako se pristup javnim telefonskim govornicama i dalje mora osigurati u okviru univerzalne usluge.

Nadalje, HAKOM je mišljenja kako bi se dostupnost usluge telefonskih govornica zadovoljila ako se iste nastave pružati isključivo na mjestima od javnog interesa s naglaskom na telefonske govornice na kojima je unazad godinu dana ostvaren promet. U slučaju da na javnim mjestima postoje telefonske govornice na kojima u zadnjih godinu dana nije ostvaren promet iste je moguće ukinuti uzevši u obzir da po mišljenju HAKOM-a nisu više od javnog interesa. Navedena mogućnost prekida pružanja usluge javnih telefonskih govornica ne bi se odnosila na slučaj kada se radi o jedinoj javnoj telefonskoj govornici unutar ili u blizini mjesta od javnog interesa.

HAKOM napominje kako se uslijed spomenutih promjena ne očekuje povećanje broja telefonskih govornica u odnosu na postojeće stanje. Međutim, to ne isključuje obvezu postavljanja telefonskih govornica u novoizgrađene javne institucije od izrazitog značenja ili na temelju opravdanog zahtjeva takve institucije.

3. Kakvoća pružanja univerzalnih usluga

Operatori univerzalnih usluga obvezni su HAKOM-u dostavljati godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga. HAKOM kroz godišnja izvješća o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga prati podatke o kakvoći univerzalnih usluga kroz sljedeće parametre: vrijeme uspostave usluge na nepokretnoj lokaciji, učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku), vrijeme uklanjanja kvara, učestalost neostvarenih poziva, vrijeme uspostave poziva i omjer broja javnih telefonskih govornica u radu. HAKOM će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

Godišnja izvješća HT-a iz Dodatka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, koje HT dostavlja kao operator univerzalnih usluga, HAKOM objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama.

Analizom dostavljenih podataka vidljivo je da HT pruža usluge unutar propisanih okvira.

4. Zaključak

Rezultati provedene Analize kakvoće ukazuju na činjenicu da je na čitavom teritoriju RH potrebno i dalje osigurati minimalno sljedeće usluge iz opsega univerzalnih usluga:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom,
- postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa,
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača.

Prilikom analize dostupnosti i kvalitete pružanja univerzalnih usluga HAKOM je uzeo u obzir i čitav niz drugih relevantnih okolnosti i očekivanih promjena na tržištu širokopojasnog pristupa internetu, uključujući navike korištenja usluga korisnika, analizu brzina u maloprodajnim paketima i ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a, te dodatne dokaze da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika na cjelokupnom teritoriju RH.

U odnosu na minimalnu brzinu pristupa internetu, HAKOM je temeljem Analize kakvoće zaključio da je, s obzirom na potrebu za univerzalnim pristupom Internetu, od 1. siječnja 2025. primjerena brzina djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu treba iznositi u dolaznom smjeru minimalno 14 Mbit/s, a u odlaznom smjeru minimalno 1 Mbit/s. Minimalna mjesečna količina besplatnih podataka unutar USO paketa treba iznositi najmanje 100 GB. HAKOM smatra opravdanim da realizaciju zahtjeva za pružanjem univerzalne usluge mogu ostvariti samo oni korisnici koji nemaju dostupnu infrastrukturu koja osigurava navedenu minimalnu brzinu odnosno svi oni koji mogu komercijalno dobiti veću brzinu ne mogu zahtijevati pružanje univerzalne usluge.

Također, HAKOM je mišljenja kako bi operator koji bi mogao imati obveze pružanja USO usluge trebao imati pokrivenost najmanje polovice korisničkih jedinica u geografskoj jedinici. Pokrivenost od najmanje 50% je pokazatelj znatnije izgrađenosti nepokretne infrastrukture operatora i ukazuje na veliku vjerojatnost da operator može osigurati spajanje krajnjeg korisnika na mrežu. Također, za očekivati je da će takav operator i povećati pokrivenost u toj geografskoj jedinici u narednom razdoblju. Dodatno, HAKOM je zaključio kako se obveze pružanja USO usluge za dostupnost primjenjuje na operatore koji imaju prihod veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH. Prethodno navedene kriterije zadovoljavaju: HT u svim geografskim jedinicama, A1 u 19 geografskih jedinica, a Telemach u 5 geografskih jedinica. Važno je napomenuti kako se USO usluga može realizirati tehnološki neutralno, pa je istu moguće realizirati pokretnom mrežom, HT ju u većini slučajeva realizira putem pokretne mreže. Tako da ako je navedeni operator ujedno i operator pokretne mreže, u mogućnosti je USO uslugu osigurati i bežično.

U odnosu na cjenovnu pristupačnost, HAKOM je zaključio kako su cijene usluge pristupa internetu u RH pristupačne prosječnim potrošačima. Naime, *Broadband Commission for Digital Development*²³ pri ITU je u svojim ciljevima definirao da cijena osnovnog paketa usluge širokopojasnog pristupa internetu treba biti ispod 2% mjesečnog bruto nacionalnog dohotka (GNI) po stanovniku. U kontekstu RH navedeno znači kako bi cijena osnovnog paketa usluge pristupa

²³ <https://www.broadbandcommission.org/advocacy-targets/2-affordability/>

internetu trebala biti ispod 29,21 eura (PDV uključen). Navedeno znači da mjesečna naknada USO paketa ne smije iznositi više od 29,21 eura (PDV uključen).

HAKOM smatra da se obveza pružanja USO socijalnih paketa treba primjenjivati na sve operatore (izuzev operatora čiji je godišnji prihod manji od 2% u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na tržištu elektroničkih komunikacija). Mjesečna naknada paketa za socijalno ugrožene za USO uslugu djelotvornog širokopojasnog pristupa može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Stoga, mjesečna naknada za USO uslugu djelotvornog širokopojasnog pristupa za socijalno ugrožene u RH može iznositi najviše 6,77 eura (PDV uključen). Cjenovne popuste za socijalno ugrožene potrošače potrebno je osigurati i za usluge govorne komunikacije.

Pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene vezano je uz već postojeći status socijalno ugroženih korisnika, a za koji korisnici imaju izdane potvrde od mjerodavnih institucija, što im služi kao dokaz ostvarivanja prava. Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:

- korisnici zajamčene minimalne naknade,
- korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore, kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje,
- korisnici nacionalne naknade za starije osobe,
- korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji,
- korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata i
- korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija).

Slijedom svega navedenog, HAKOM je predložio izmjene i dopune Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama koje će obuhvatiti i izmjenu minimalne brzine pristupa internetu, te će na temelju Analize kakvoće HAKOM donijeti i odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga na području RH, odnosno na određenom dijelu državnog područja RH te na temelju istog odabrati operatora/operatore za pružanje univerzalnih usluga na razdoblje od sljedeće tri godine.

Privitak 1.

PROCJENA REGULATORNOG UČINKA

Metodologija odabira USO operatora na određenom zemljopisnom području uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a

Opis i pozadina prijedloga koji se razmatra

HAKOM je, sukladno članku 119. stavak 1. ZEK-a²⁴, pokrenuo postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga iz članka 117. stavka 1. ZEK-a, kojim je propisano da potrošači na području Republike Hrvatske moraju imati po pristupačnoj cijeni pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, uključujući i osnovni priključak na nepokretnoj lokaciji. Opseg univerzalne usluge, način pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće HAKOM-a.

Prema važećem Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23) opseg univerzalnih usluga (dalje: USO usluga) obuhvaća:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz propisanu kakvoću usluge
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača.

Za pružanje navedenih USO usluga, trenutno je Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) određen operatorom univerzalnih usluga²⁵ (dalje: USO operator) na teritoriju Republike Hrvatske. Ove obveze HT-a su na snazi do 1. prosinca 2024. radi čega je potrebno utvrditi ima li potrebe za određivanjem USO operatora univerzalnih usluga nakon navedenog razdoblja.

Odluka na temelju koje je HT određen USO operatorom se temelji na odredbama ZEK-a koji je bio na snazi prije transponiranja Zakonika²⁶ u hrvatsko zakonodavstvo. Stoga se postupak kojim se utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem USO operatora po prvi puta provodi u skladu s odredbama Zakonika.

U postupku utvrđivanja postojanja potrebe za određivanjem USO operatora, HAKOM provodi analizu kakvoće pružanja USO usluga (dalje: Analiza kakvoće), pri čemu treba uzeti u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a, ako su dostupni, te, prema potrebi, sve dodatne dokaze da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika.

Na temelju Analize kakvoće, HAKOM utvrđuje najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga, poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja, osobito kada je riječ o pružanju usluga po cijenama ili uz druge

²⁴ Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24)

²⁵ [Odluka HAKOM-a od 22. rujna 2022.](#) KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6

²⁶ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija od 11. prosinca 2018.

uvjete poslovanja koji odstupaju od uobičajenih tržišnih uvjeta, štiteći javni interes, te postupa na jedan od sljedećih načina:

1. donosi odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga, na temelju kojeg će odabrati najpovoljnijeg operatora za pružanje tih usluga, ili
2. donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga.

HAKOM može odrediti jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga na cijelom državnom području i/ili za pokrivanje, omogućavanje povezivosti na mrežu, različitih dijelova državnog područja Republike Hrvatske. Člankom 13. stavkom 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, propisano je da su operatori univerzalnih usluga obvezni osigurati pristup univerzalnim uslugama potrošačima i krajnjim korisnicima na temelju njihovog razumnog zahtjeva, neovisno o zemljopisnoj lokaciji.

Stoga će HAKOM u Analizi kakvoće definirati metodologiju odabira operatora na određenom zemljopisnom području uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a i ostale dokaze (da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika).

Predmet ove Procjene regulatornog učinka je metodologija odabira USO operatora za pristup usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu na određenom zemljopisnom području. Uzevši u obzir potrebe krajnjih korisnika za uslugom pristupa internetu i činjenicu da će do kraja 2024. najmanje 80% korisnika koristiti brzine oglašavanom brzinom većom od 20 Mbit/s (uključujući 20 Mbit/s), operator univerzalnih usluga će biti obvezan osigurati minimalnu brzinu prijenosa podataka od 14 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru. Pri razmatranju opcija u ovoj Procjeni regulatornog učinka uzeta u obzir navedena pretpostavka.

Prema podacima o zemljopisnom pregledu dostupnosti elektroničkih komunikacijskih mreža, dostupnost usluga nije iskazana za oko 14% korisničkih jedinica. Stoga je utvrđena potreba za određivanjem operatora univerzalnih usluga.

I. Definicija problema

Do sada je HT bio jedini određen operatorom za pružanje univerzalnih usluga na cijelom državnom području RH s obzirom da ima nacionalno rasprostranjenu bakrenu infrastrukturu. Potrebno je ocijeniti opravdanost zadržavanja navedenog pristupa s obzirom da su na pojedinim zemljopisnim područjima operatori izgradili vlastitu VHCN infrastrukturu. Stoga je potrebno ocijeniti je li opravdano i dalje odrediti jednog operatora univerzalnih usluga za dostupnost širokopojasne usluge ili je u pojedinim područjima obvezu potrebno odrediti i drugim operatorima koji imaju značajnu pokrivenost navedenog područja te slične mogućnosti pružanja univerzalne usluge kao i HT (pružiti uslugu i žičanim i bežičnim putem).

II. Ciljevi

Regulatorni cilj je osigurati osnovno korisničko pravo povezivosti svakog krajnjeg korisnika u RH na širokopojasnu mrežu, poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Drugim riječima, cilj HAKOM je omogućiti svakom građaninu RH, na osnovu razumnog zahtjeva, uslugu širokopojasnog pristupa koja je neophodna za sudjelovanje u digitalnom gospodarstvu i društvu.

Na godišnjoj razini pratit će se sljedeći podaci:

- broj podnesenih/realiziranih/odbijenih USO zahtjeva (po tehnologiji);

- broj zaprimljenih prigovora vezanih uz USO zahtjeve.

III. Identifikacija opcija

Opcija ukidanja postojeće regulacije nije razmatrana s obzirom da je utvrđeno da nemaju svi krajnji korisnici pristup odgovarajućem širokopojasnom pristupu internetu, radi čega je potrebno odrediti operatora za pružanje USO usluga. Stoga su razmatrane opcije izmjene opsega postojeće regulacije, odnosno mogućnost određivanja i drugih operatora USO operatorima s obzirom na izgrađenost njihove mreže na pojedinim zemljopisnim područjima.

Odlaganje djelovanja za neko buduće razdoblje, odnosno opcija “*wait and see*” nije razmatrana jer je zaključeno kako se pružanje univerzalne usluge ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima (operatori neće samoinicijativno graditi infrastrukturu gdje nemaju komercijalni interes) ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika (neće sve korisničke jedinice biti pokrivene mrežama koje se grade mrežama koje se sufinanciraju sredstvima iz fondova EU-a). S druge strane, HT-u obveza ističe 1. prosinca 2024. radi čega je do navedenog datuma potrebno odrediti operatora/operatore koji trebaju osigurati dostupnost USO usluga.

Opcija 1: Bez promjena (status quo) – Odrediti USO operatora za dostupnost širokopojasne usluge na cijelom državnom području

U ovoj opciji razmatran je dosada primjenjivan regulatorni pristup prema kojem je HT, kao bivši monopolist, koji ima nacionalnu pokrivenost vlastitom bakrenom pristupnom mrežom, jedini određen operatorom univerzalnih usluga za dostupnost širokopojasne usluge.

Pristup putem bakrene parice omogućava brzine pristupa definirane za USO uslugu (minimalno 14 Mbit/s), osim u slučaju dugih petlji. Uz rasprostranjenu bakrenu mrežu, HT gradi i svjetlovodnu pristupnu mrežu. Ujedno je i nacionalni operator pokretne mreže te u većini slučajeva zahtjeve za USO uslugama realizira putem pokretne mreže. Stoga, HT jedini može i žičanom i bežičnom infrastrukturom omogućiti širokopojasni pristup krajnjem korisniku na razuman zahtjev na nacionalnoj razini.

HAKOM je pri donošenju trenutno važeće odluke o određivanju operatora univerzalnih usluga iz rujna 2022. uzeo u obzir činjenicu da je HT određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji te na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, kao i činjenicu da HT ima najveći tržišni udio na tržištu javno dostupne telefonske nepokretne mreže, kao i tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže.

Analizama tržišta iz srpnja 2023., HT je i dalje određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištima malog kapaciteta veleprodajnog lokalnog pristupa te veleprodajnog središnjeg pristupa, u koja, između ostalog, ulaze usluge širokopojasnog pristupa putem bakrene parice. Također, HT je operator sa značajnom tržišnom snagom i na tržištima velikog kapaciteta na tzv. nekonkurentnim područjima, u koja ulaze usluge širokopojasnog pristupa putem VHCN infrastrukture. HT i dalje ima najveći tržišni udio izraženo u broju korisnika i prihoda od govorne usluge u nepokretnoj mreži, kao i od usluge širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže.

Opcija 2: Odrediti USO operatora/operatore u geografskim jedinicama u kojima je izgrađenost njihove infrastrukture u nepokretnoj mreži veća od 50%

HAKOM je u Metodologiji dostupnosti u poglavlju Zemljopisna dostupnost nepokretne infrastrukture zaključio kako je potrebno razmotriti opciju određivanja USO operatora u geografskim jedinicama u kojima

imaju značajnu pokrivenost vlastitom infrastrukturom (više od 50%), a ujedno imaju prihod veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH. Naime, u pojedinim geografskim jedinicama, značajnu izgrađenost vlastite VHCN mreže imaju i operatori koji su nacionalno prisutni, a ujedno su i operatori pokretne mreže (A1, Telemach), koji sukladno obvezama iz dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra trebaju do kraja 2024. pokriti 95% stanovništva uz dolazne brzine od minimalno 10 Mbit/s. S obzirom na značajnu izgrađenost vlastite VHCN mreže te obveze vezano uz 5G pokrivenost, za očekivati je da na tim područjima mogu žičano i/ili bežično u relativno kratkom vremenu (maksimalno 30 dana) krajnjem korisniku omogućiti povezivost na širokopojasnu mrežu na temelju razumnog zahtjeva.

Opcija 3: U geografskim jedinicama u kojima je utvrđena dostatna dostupnost odgovarajuće usluge ne određuje se USO operator, već se USO zahtjevi rješavaju od slučaja do slučaja

Ovu opciju je opravdano razmatrati u slučaju postojanja dostatne pokrivenosti pojedine geografske jedinice širokopojasnim pristupom minimalne brzine 14 Mbit/s (npr. min 95%). Uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda, u određenim geografskim jedinicama postoji iznimno visoka razina pokrivenosti VHCN mrežama, pa se može zaključiti da se usluga pristupa internetu od minimalno 14 Mbit/s može omogućiti u tržišnim okolnostima.

Postoji određena praksa u državama Europske unije prema kojoj određene države članice (npr. Malta, Njemačka) ne određuju unaprijed USO operatore nego na temelju pojedinačnog zahtjeva korisnika određuju operatora koji treba spojiti tog korisnika (izvor: *BEREC Report on Member States' best practices to support the defining of adequate broadband internet access service, BoR (24) 40*). Temeljem zaprimljenog zahtjeva korisnika za USO uslugom, nacionalno regulatorno tijelo (NRA) od operatora na tržištu traži očitovanje o mogućnosti spajanja na njihove nepokretne mreže pod komercijalnim uvjetima. Ako niti jedan operator ne iskaže mogućnost spajanja na vlastitu mrežu, NRA na temelju svih dostupnih podataka (izgrađenost nepokretne mreže na tom području, broj korisnika, pokrivenost mobilnom mrežom i sl.) donosi odluku kojom određuje operatora koji treba spojiti korisnika na svoju mrežu.

IV. Procjena opcija

Opcija 1: Bez promjena (status quo) – Odrediti USO operatora za dostupnost širokopojasne usluge na cijelom državnom području

Prema podacima iz USO Izvješća za ostvarivanje obveza na kraju 2023. HT je imao 6 030 USO korisnika usluge pristupa internetu. Većina korisnika ima brzinu pristupa od 7 Mbit/s te je za očekivati da će gotovo svi postojeći korisnici zatražiti 14 Mbit/s ukoliko ista bude definirana kao minimalna. Procjenu utjecaja povećanja USO brzine na 14 Mbit/s HT nije dostavio, međutim, prema iskustvenoj praksi iz zadnjeg postupka definiranja USO brzine i migracije korisnika na istu možemo zaključiti kako je taj trošak zanemariv.

Nadalje, analiza dostupnih podataka je pokazala kako 10 769 korisničkih jedinica na 10 088 različitih adresa u RH nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i/ili nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s. Navedene lokacije predstavljaju područja gdje nema pokrivenosti nepokretnom i/ili pokretnom mrežom, uzimajući u obzir i objave namjere gradnje operatora, odnosno područja obuhvata najavljenih svjetlovodnih distribucijskih mreža i područja obuhvata iz projekata razvoja širokopojasne infrastrukture (PRŠI) u okviru ONP-a, odnosno predstavljaju potencijalne nove priključke u okviru USO usluge na kojima korisnici mogu ostvariti pravo na USO uslugu. Ova procjena uzima u obzir veći potencijal od očekivanog, s obzirom da su radi nedostupnosti izvještaja

uzeti u obzir i korisnici koji mogu ostvariti najmanje 14 Mbit/s, ali ne mogu ostvariti brzine veće od 30 Mbit/s.

Uzimajući u obzir navedeno, HAKOM je izvršio procjenu potencijalnog troška omogućavanja širokopojsnog pristupa svim korisnicima koji bi mogli ostvariti pravo na USO uslugu, a za koje postojeća nepokretna i pokretna mreža ne osiguravaju USO pristup internetu. S obzirom da očekivani trošak nije moguće točno procijeniti, HAKOM je u svrhu izračuna uzeo u obzir trošak aktivacije korisnika satelitskom tehnologijom što prema dostupnim podacima s internetskih stranica operatora iznosi prosječno 408 eura. Slijedom navedenog, uz **pretpostavku da će svi očekivani korisnici koji imaju pravo na USO uslugu istu zaista i ostvariti**, potencijalni trošak omogućavanja pristupa navedenim korisnicima bi iznosio oko 4,39 milijuna eura. Za očekivati je da neće svi korisnici koji imaju pravo na USO uslugu zatražiti USO uslugu odjednom, pa bi se ovaj trošak uspostave USO usluge rasporedio u sljedeće tri godine.

Koristi:

- HT jedini ima nacionalnu pokrivenost bakrenom mrežom tj. jedini može velikom broju korisnika USO brzinu ponuditi i žičanim putem.
- HT i dalje ima najveći tržišni udio izraženo u broju korisnika i prihoda od usluge širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže, pa je pristup određivanja USO operatora na nacionalnoj razini razmjernan njegovoj tržišnoj snazi.

Nedostaci/rizici:

- HT jedini snosi trošak povezivanja korisnika na mrežu iako određeni operatori na pojedinim područjima imaju izgrađenost svjetlovodne nepokretne mreže više od 50% i mogućnost bežičnog pružanja usluge - nije zadovoljeno načelo objektivnosti i razmjernosti.
- Bakrena nepokretna mreža HT-a na pojedinim područjima ne postoji ili je preduga parica te HT realizira USO uslugu putem pokretne mreže. Isto rješenje bi mogli ponuditi i ostali operatori pokretne mreže koji ujedno imaju i značajnu vlastitu nepokretnu infrastrukturu u pojedinoj geografskoj jedinici.
- Manji izbor USO operatora za krajnjeg korisnika na određenim područjima.
- Percepcija javnosti da samo HT osigurava povezivost svakom građaninu RH - jedini društveno odgovorni operator.
- S obzirom da USO trošak snosi samo jedan operator, postoji veća vjerojatnost potencijalnog troška za HAKOM radi uspostave i održavanje USO modela za uspostavu USO fonda.

Opcija 2: Odrediti USO operatora/operatore u geografskim jedinicama u kojima je izgrađenost njihove infrastrukture u nepokretnoj mreži veća od 50%

Primjenom ove opcije, HT je USO operator u svim geografskim jedinicama te A1 u 19 geografskih jedinica, a Telemach u 5 geografskih jedinica:

- Telemach: Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trnje;
- A1: Črnomerec, Donja Dubrava, Donji grad, Gornja Dubrava, Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Peščenica-Žitnjak, Podsljeme, Podsused-vrapče, Sesvete, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trešnjevka-sever, Trnje, Brela, Split, Tučepi, Brckovljani, Dugo selo.

Koristi:

- Zadovoljeno načelo objektivnosti i razmjernosti nametanja USO obveze ovisno o stupnju pokrivanja nepokretnom mrežom. HT nije jedini operator koji posjeduje značajnu infrastrukturu u

pojedininim geografskim jedinicama, pa se na ovaj način trošak povezivanja USO korisnika ne prevladuje jedino na HT.

- Krajnji korisnici imaju veći izbor na područjima gdje postoji više USO operatora.
- Neizravno se potiče više operatora za većom brigom o društvu od kojeg privređuje - društveno odgovorno ponašanje – operatori daju svoj doprinos razvoju digitalne uključenosti svakog građanina RH.
- S obzirom da USO trošak snosi više operatora, postoji manja vjerojatnost potencijalnog zahtjeva za uspostavom USO fonda u usporedbi s opcijom 1.

Nedostaci/rizici:

- Drugi operatori nemaju nepokretnu mrežu rasprostranjenu na cijelom teritoriju geografske jedinice na kojoj bi bio određen USO operatorom.
- Dodatno administrativno/operativno/financijsko opterećenje novim potencijalnim USO operatorima.

Opcija 3: U geografskim jedinicama u kojima je utvrđena dostatna dostupnost odgovarajuće usluge ne određuje se USO operator, već se USO zahtjevi rješavaju od slučaja do slučaja

Koristi:

- Nema nametanja USO obveze unaprijed na pojedinim geografskim jedinicama

Nedostaci/rizici:

- U slučaju potrebe za USO uslugom, uzimajući u obzir proceduru koja se mora provesti na osnovu iskustva drugih zemalja korisnik bi predugo čekao na uslugu. Postupak može trajati od 3 mjeseca do godinu dana što može predstavljati neopravdano i nerazumno dugačko vrijeme dobivanja priključka, odnosno ostvarivanja prava na univerzalnu uslugu.
- Povećanje operativnih troškova za HAKOM (uspostava novog procesa te implementacija istog-operativni troškovi HAKOM-a).

V. Utvrđivanje i objašnjenje preferirane opcije

Kao što je precizirano definicijom problema, prilikom procjene regulatornog učinka bilo je potrebno ocijeniti je li opravdano i dalje odrediti jednog operatora univerzalnih usluga za dostupnost širokopojasne usluge ili je u pojedinim područjima obvezu potrebno odrediti i drugim operatorima koji imaju značajnu pokrivenost navedenog područja te slične mogućnosti pružanja univerzalne usluge kao i HT (pružiti uslugu i žičanim i bežičnim putem).

Uzimajući u obzir prednosti i nedostatke svih opcija smatramo da Opcija 2 najbolje odražava razmjernost u odnosu na sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija. Drugim riječima, trošak omogućavanja usluge širokopojasnog pristupa povezivanja svakog krajnjeg korisnika RH će biti pravedno i razmjerno raspoređen ovisno o razini zastupljenosti vlastite infrastrukture te tržišne snage pojedinog operatora.

Primjenom ove opcije HT bi bio određen USO operatorom u svim geografskim jedinicama, A1 u 19 geografskih jedinica, a Telemach u 5 geografskih jedinica.

VI. Praćenje, evaluacija i prilagodba Prijedloga

Na godišnjoj razini pratit će se sljedeći podaci:

- broj podnesenih/realiziranih/odbijenih USO zahtjeva (po tehnologiji);
- broj zaprimljenih prigovora vezanih uz USO zahtjeve.

Nametnuta mjera tj. obveza USO dostupnost će se preispitivati za tri godine (u skladu sa ZEK-om). U međuvremenu, u sljedeće tri godine, postoji zakonski alat putem kojeg svaki proglašeni USO operator može zatražiti nadoknadu opravdanog prekomjernog troška zbog ove nametnute obveze (zatražiti uspostavu USO fonda).

Pragovi za pokazatelje koji će se pratiti na godišnjoj razini nisu određeni jer nije logično unaprijed određivati iste. Naime, broj podnesenih USO zahtjeva ovisi o volji krajnjih korisnika koji ovo pravo žele iskoristiti i imaju opravdan i razuman zahtjev. HAKOM ima obvezu pratiti realizaciju zatraženih zahtjeva te u slučaju neopravdanih odbijanja USO zahtjeva HAKOM može pravovremeno reagirati putem drugih zakonskih alata (npr. inspeksijski nadzor) te naložiti otklanjanje nepravilnosti u kratkom roku.

Privitak 2.

PROCJENA REGULATORNOG UČINKA

Metodologija određivanja cjenovno pristupačne USO usluge za socijalno ugrožene korisnike

Opis i pozadina prijedloga koji se razmatra

HAKOM je, sukladno članku 119. stavak 1. ZEK-a²⁷, pokrenuo postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga iz članka 117. stavka 1. ZEK-a, kojim je propisano da potrošači na području Republike Hrvatske moraju imati po pristupačnoj cijeni pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, uključujući i osnovni priključak na nepokretnoj lokaciji. Opseg univerzalne usluge, način pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće HAKOM-a.

Prema važećem Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23) opseg univerzalnih usluga (dalje: USO usluga) obuhvaća:

- pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz propisanu kakvoću usluge
- ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača.

Za pružanje navedenih USO usluga, trenutno je Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) određen operatorom univerzalnih usluga²⁸ (dalje: USO operator) na teritoriju Republike Hrvatske. Ove obveze HT-a su na snazi do 1. prosinca 2024. radi čega je potrebno utvrditi ima li potrebe za određivanjem USO operatora univerzalnih usluga nakon navedenog razdoblja.

Odluka na temelju koje je HT određen USO operatorom temelji se na odredbama ZEK-a koji je bio na snazi prije transponiranja Zakonika²⁹ u hrvatsko zakonodavstvo. Stoga se postupak kojim se utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem USO operatora po prvi puta provodi u skladu s odredbama Zakonika.

U postupku utvrđivanja postojanja potrebe za određivanjem USO operatora, HAKOM provodi analizu kakvoće pružanja USO usluga (dalje: Analiza kakvoće) na temelju koje se mogu odrediti odgovarajuće obveze pružanja USO usluga. Na temelju Analize kakvoće HAKOM utvrđuje najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti USO usluga, kao i potrebu osiguravanja cjenovne pristupačnosti USO usluga osobito socijalno ugroženoj kategoriji potrošača. Stoga je u Analizi kakvoće, između ostalog, potrebno utvrditi metodologiju određivanja pristupačnih cijena za socijalno ugrožene skupine potrošača.

Odredbom članka 118. stavka 1. ZEK-a, propisano je da HAKOM treba pratiti razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga, i to osobito u odnosu na maloprodajne cijene i prihode potrošača. Sukladno

²⁷ Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24)

²⁸ [Odluka HAKOM-a od 22. rujna 2022.](#) KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6

²⁹ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija od 11. prosinca 2018.

Pravilniku o univerzalnim uslugama, HAKOM utvrđuje cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na način da će osobito uzeti u obzir prosječne maloprodajne cijene odgovarajućih paketa navedenih usluga u odnosu na prosječne prihode potrošača odnosno kućanstva. Ukoliko HAKOM utvrdi da maloprodajne cijene nisu cjenovno pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača, odlukom iz članka 119. ZEK-a odredit će operatore univerzalnih usluga koji su obvezni osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama).

HAKOM je u Analizi kakvoće analizirao maloprodajne cijene usluga širokopojsnog pristupa internetu koje se pružaju na tržištu te je zaključeno kako iste nisu pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača. Nadalje, osim HT-a koji je određen operatorom za pružanje USO usluga te mu je određena obveza posebnih cjenovnih sustava, ostali operatori na tržištu trenutno ne pružaju tarifne opcije ili pakete za socijalno ugrožene. Također, država trenutno ne osigurava izravnu pomoć socijalno ugroženim korisnicima za ove usluge. Slijedom navedenog, utvrđeno je da je potrebno odrediti operatora/operatore univerzalnih usluga koje treba obvezati na ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugrožene.

Također, potrebno je naglasiti da bi, prema Zakoniku, tarifne opcije ili pakete za socijalno ugrožene trebali nuditi svi pružatelji usluga pristupa internetu i usluge govorne komunikacije. U skladu s načelom proporcionalnosti, obveza svih pružatelja usluga pristupa internetu i usluge govorne komunikacije da ponude takve tarifne opcije ili pakete ne bi smjela dovesti do pretjeranog administrativnog ili financijskog opterećenja za te pružatelje. Na temelju objektivne ocjene, u slučaju postojanja pretjeranog administrativnog ili financijskog opterećenja za pojedine pružatelje usluga, HAKOM iznimno može donijeti odluku kojom se samo određenim pružateljima nameće obveza da ponude posebne tarifne opcije ili pakete. Stoga je HAKOM pri razmatranju opcija u ovoj procjeni regulatornog učinka uzeo u obzir da bi se obveza pružanja USO socijalnih paketa primjenjivala na sve operatore (izuzev operatora čiji je godišnji prihod manji od 2% u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na tržištu elektroničkih komunikacija).

Predmet ove Procjene regulatornog učinka je metodologija cjenovne pristupačnosti USO usluge za socijalno ugrožene korisnike, odnosno definiranje metodologije na temelju koje će se odrediti najviša razina cijena usluga širokopojsnog pristupa internetu koja će se smatrati pristupačnom za socijalno ugrožene te koji korisnici imaju pravo na korištenje paketa za socijalno ugrožene kako bi operatori bili upoznati s opsegom obveze cjenovne pristupačnosti USO usluga.

I. Definicija problema

Pregledom maloprodajnih cijena usluga širokopojsnog pristupa internetu koje se pružaju na tržištu zaključeno je da komercijalni paketi/pogodnosti koje operatori nude nisu cjenovno pristupačni socijalno ugroženoj skupini potrošača. S obzirom da obveza pružanja USO paketa za socijalno ugrožene HT-u ističe 1. prosinca 2024., HAKOM je zaključio da je potrebno odrediti operatora/operatore USO usluga koje treba obvezati na ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugroženu skupinu potrošača. Stoga je potrebno definirati metodologiju na temelju koje će se odrediti najviša razina cijena koja će se smatrati pristupačnom za socijalno ugrožene te koji korisnici imaju pravo na korištenje paketa za socijalno ugrožene.

II. Ciljevi

Regulatorni cilj je osigurati socijalno ugroženoj skupini potrošača pristup definiranoj USO usluzi širokopojsnog pristupa internetu po pristupačnim cijenama – osigurati USO tarifnu opciju ili paket za socijalno ugrožene (korisnike s niskom razinom prihoda i korisnike s posebnim socijalnim potrebama).

Kako bi pratio ostvarenje regulatornog cilja, HAKOM je definirao sljedeće pokazatelje uspješnosti koji će se prikupljati na godišnjoj razini:

1. popis USO socijalnih paketa po operatoru
2. maloprodajne cijene USO socijalnih paketa
3. odnos maloprodajne cijene USO socijalnog paketa i relevantnog prihoda potrošača/kućanstva
4. broj podnesenih, realiziranih, odbijenih USO zahtjeva za socijalni paket
5. broj raskinutih ugovora za USO socijalne pakete
6. broj aktivnih USO socijalnih paketa na kraju godine
7. udio aktivnih USO socijalnih paketa u ukupnom broju potencijalnih korisnika USO socijalnih paketa
8. broj zaprimljenih prigovora vezanih uz USO socijalne pakete

III. Identifikacija opcija

S obzirom da je pregledom maloprodajnih cijena utvrđeno da trenutno na tržištu operatori ne pružaju na komercijalnoj razini pakete/pogodnosti koji su cjenovno pristupačni socijalno ugroženoj skupini potrošača, HAKOM je zaključio da je potrebno odrediti operatora USO usluga kojeg treba obvezati na ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugrožene. Stoga nije razmatrana opcija ukidanja postojeće regulacije, već su razmatrane opcije izmjene opsega postojeće regulacije, odnosno proširenje kategorija korisnika koje imaju pravo na USO pakete za socijalno ugrožene.

Odlaganje djelovanja za neko buduće razdoblje, odnosno opcija “*wait and see*” nije razmatrana jer je zaključeno kako postojeće ponude na tržištu nisu pristupačne socijalno ugroženima, a HT-u obveza ističe 1. prosinca 2024. radi čega je do navedenog datuma potrebno odrediti operatora/operatore koji trebaju imati u ponudi tarifne opcije ili pakete za socijalno ugrožene.

Nadalje, rješavanje ovog pitanja u ovom trenutku nije bolje prepustiti drugim tijelima/institucijama ili samom tržišnom mehanizmu. Naime, prema dostupnim informacijama, država nema u planu osigurati izravnu pomoć za USO usluge socijalno ugroženim korisnicima. Također, u praksi se pokazalo da operatori neće samovoljno pružati posebne tarifne pakete ili opcije za socijalno ugrožene.

HAKOM je pri razmatranju opcija definiranja metodologije utvrđivanja cjenovne pristupačnosti USO usluga u RH za socijalno ugrožene uzeo u obzir pretpostavku da će se obveza pružanja USO paketa za socijalno ugrožene primjenjivati na sve operatore (izuzev operatora čiji je godišnji prihod manji od 2% u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na tržištu elektroničkih komunikacija).

U nastavku su opisane razmatrane opcije.

Opcija 1: Bez promjena (status quo) – Odrediti mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da se primijeni popust na cijene USO paketa, pri čemu se popust određuje uzimajući u obzir odnos minimalne socijalne naknade (zajamčene minimalne naknade) i minimalne plaće u Republici Hrvatskoj. Navedene pakete mogu koristiti primatelji zajamčene minimalne naknade.

Trenutno su cijene USO paketa za socijalno ugrožene definirane na način da se na odobrene cijene USO paketa primjenjuje popust od 65 %³⁰. Navedeni popust je definiran na način da je uzeta u obzir minimalna plaća u RH i razina socijalnih davanja odnosno razina naknada koju primaju socijalno ugrožene skupine korisnika (zajamčena minimalna naknada). U vrijeme odobrenja cijena USO paketa za socijalno ugrožene minimalna plaća prema Uredbi Vlade Republike Hrvatske o visini minimalne plaće u Republici Hrvatskoj za 2022. (NN br. 117/21) je iznosila 3.750,00 kn (neto iznos). Iznos zajamčene minimalne naknade određuje se u postotku od osnovice koju odlukom određuje Vlada Republike Hrvatske. Zajamčena minimalna

³⁰ [Odluka HAKOM-a](#) od 21. listopada 2022. KLASA: UP/I-344-01/22-07/02, URBROJ: 376-05-4-22-3

naknada za odraslog člana kućanstva je iznosila 480,00 kn, a za dijete 320,00 kn. Prema tada važećim podacima Državnog zavoda za statistiku, prosječno kućanstvo broji 2,8 članova odnosno 3 člana, te bi prema iznesenim podacima za kućanstvo koje broji 2 odraslih i 1 dijete ukupna zajamčena minimalna naknada iznosila 1.280,00 kn. Stavljanjem u odnos iznosa zajamčene minimalne naknade i minimalne plaće, socijalna naknada je iznosila oko 35 % minimalne plaće u RH. Stoga je HAKOM odredio da popust za socijalno osjetljivu skupinu korisnika iznosi 65 % u odnosu na cijenu odobrenog USO paketa. Navedeni paketi se mogu koristiti samo uz dostavu odgovarajuće dokumentacije iz mjerodavnih državnih institucija – rješenje o priznavanju prava na zajamčenu minimalnu naknadu.

U slučaju odabira ove opcije, na temelju ažuriranih podataka o zajamčenoj minimalnoj naknadi i minimalnoj plaći u RH, popust bi iznosio 53 %.

Opcija 2: Odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da ista može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Navedene pakete mogu koristiti sve osobe u riziku od siromaštva.

Broadband Commission for Digital Development³¹ pri ITU je u svojim ciljevima definirala da najniža cijena usluge širokopojsnog pristupa internetu treba do 2025. biti ispod 2 % mjesečnog bruto nacionalnog dohotka po stanovniku u zemljama u razvoju. Portugalski regulator (ANACOM) je za utvrđivanje pristupačne naknade za USO pakete za socijalno ugrožene primijenio, te na odgovarajući način prilagodio, pristup ITU-a, tako da je odredio da pristupačna cijena za USO pakete za socijalno ugrožene može iznositi najviše 2% neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva.

Stoga je HAKOM u opciji 2 razmatrao mogućnost određivanja mjesečne naknade za USO paket za socijalno ugrožene na temelju istih pretpostavki. S obzirom da za 2023. neto dohodak po odrasloj osobi u riziku od siromaštva iznosi 4061 eura, primjenom ove metode mjesečna naknada za USO pakete za socijalno ugrožene iznosi najviše 6,77 EUR-a (PDV uključen).

S obzirom da se pokazatelj temelji na neto dohotku po odrasloj osobi u riziku od siromaštva, u ovoj opciji je razmatrano da bi pravo na korištenje USO paketa za socijalno ugrožene mogla koristiti sva kućanstva u riziku od siromaštva. U tom slučaju bi bilo potrebno definirati prag ukupnog dohotka ostvarenog u prethodnoj kalendarskoj godini po članu kućanstva ispod kojeg se može ostvariti pravo na USO paket za socijalno ugrožene. S obzirom da u praksi nema rješenja neke mjerodavne institucije da je kućanstvo u riziku od siromaštva, korisnici bi za dokazivanje da imaju dohodak ispod definiranog praga trebali operatorima dostaviti potvrdu MUP-a o prebivalištu članova kućanstva te potvrdu Porezne uprave Ministarstva financija o visini dohodaka i primitaka za sve članove kućanstva ostvarene u prethodnoj kalendarskoj godini. Teret izračuna i provjere dokaza bi bio na operatoru.

Opcija 3: Odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da ista može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Navedene pakete mogu koristiti kategorije korisnika koje imaju već izdane potvrde od mjerodavnih institucija kojima mogu dokazati status socijalno ugroženih korisnika.

Način izračuna kod ove opcije je isti kao u slučaju opcije 2. Međutim, kod ove opcije pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene vezano je uz već postojeći status socijalno ugroženih korisnika, a za koji korisnici imaju izdane potvrde od mjerodavnih institucija, što im služi kao dokaz ostvarivanja prava. Naime,

³¹ <https://www.broadbandcommission.org/advocacy-targets/2-affordability/>

prilikom procjene opcije 2 utvrđen je nedostatak vezano uz dokazivanje statusa rizika od siromaštva, stoga je dodatno razmatrana ova opcija kod koje korisnici status dokazuju na temelju već postojećih potvrda.

U slučaju odabira ove opcije, pravo na USO paket za socijalno ugrožene bi imali:

- korisnici zajamčene minimalne naknade,
- korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore, kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje,
- korisnici nacionalne naknade za starije osobe,
- korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji,
- korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata i
- korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija).

Primjenom ove opcije obuhvaćeni su zapravo korisnici koji imaju mogućnost ostvariti pravo na naknadu za ugroženog kupca energenata, tj. pravo na sufinanciranje troškova električne energije, plina i/ili toplinske energije. Stoga je prijedlog u ovoj opciji navedenim kategorijama omogućiti i pravo na USO paket za socijalno ugrožene.

IV. Procjena opcija

Opcija 1: Bez promjena (status quo) – Odrediti mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da se primijeni popust na cijene USO paketa, pri čemu se popust određuje uzimajući u obzir odnos minimalne socijalne naknade (zajamčene minimalne naknade) i minimalne plaće u Republici Hrvatskoj. Navedene pakete mogu koristiti primatelji zajamčene minimalne naknade.

Prema dostavljenim podacima, na kraju 2023., bilo je 413 korisnika USO socijalnih paketa, odnosno 38 korisnika Halo Super 30 paketa, 373 korisnika MAXnet Mini paketa te 2 korisnika duo paketa (Halo Super 30 + MAXnet Mini). Mjesečna naknada s popustom od 65 % za samostalni paket Halo Super 30 iznosi 3,48 EUR s PDV-om, za samostalni MAXnet Mini 6,5 EUR s PDV-om, a za nesamostalni 3,02 EUR s PDV-om dok mjesečna naknada za duo paket s popustom od 65 % iznosi 6,50 EUR s PDV-om. Jednokratna naknada za instalaciju priključka s popustom od 65 % iznosi 26,13 EUR s PDV-om.

Uzimajući u obzir prethodno navedeno, broj pretplatnika USO paketa na dan 31.12.2023., iznos važećih mjesečnih naknada i jednokratne naknade za instalaciju uz primjenu ažuriranih podataka o zajamčenoj minimalnoj naknadi i minimalnoj plaći u RH, odnosno popusta od 53 %, procijenjeni potencijalni trošak za USO operatore (izgubljeni prihodi) na godišnjoj razini bi iznosio 63.875 eura, koji bi se vjerojatno razmjerno tržišnim udjelima u broju korisnika podijelio na minimalno tri USO operatore za cjenovnu pristupačnost.

Broj korisnika minimalne socijalne naknade u RH je 8112. U slučaju da svi korisnici socijalne naknade zatraže USO „socijalni“ paket, maksimalni potencijalni trošak za USO operatore bi bio 1.523.785 eura, koji bi se vjerojatno razmjerno tržišnim udjelima u broju korisnika podijelio na minimalno tri USO operatore za cjenovnu pristupačnost.

Koristi:

- jednostavna metoda za primjenu jer bi se zadržala postojeća praksa izračuna popusta za socijalne pakete
- za korisnike i operatore postoji uhodana i jednostavna procedura dokazivanja statusa socijalne kategorije (dokazi o pravu na zajamčenu minimalnu naknadu)

- prema procijenjenim troškovima, opterećenje USO operatora je zanemarivo te je mala vjerojatnost za potrebom uspostave USO fonda čija uspostava zahtjeva dodatne operativne i financijske aktivnosti na strani HAKOM-a.

Nedostaci/rizici:

- opcija 1 obuhvaća samo korisnike zajamčene minimalne naknade – „uzak“ opseg socijalno ugroženih korisnika (8112 kućanstava na dan 19. veljače 2024.)
- prema metodi iz opcije 1, 0,56 % kućanstava u RH su potencijalni korisnici socijalnih paketa - ne bi se obuhvatila kućanstva koja žive na rubu siromaštva (25 % kućanstava u RH ima dohodak ispod praga rizika od siromaštva- 363.302 kućanstava)

Opcija 2: Odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da ista može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Navedene pakete mogu koristiti sve osobe u riziku od siromaštva.

Procijenjeni trošak za operatore kod ove opcije iznosi:

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, 363.302 kućanstva u RH ima dohodak ispod praga rizika od siromaštva, odnosno 25 % ukupnog broja kućanstava. Prema metodologiji opisanoj u opciji 2, mjesečna naknada za socijalni paket u RH ne bi smjela biti veća od 6,77 eura (PDV uključen).

Uzimajući u obzir izračunatu mjesečnu naknadu, iznos trenutno važećih mjesečnih naknada te omjer „korištenja“ USO paketa (odnos broja stvarnih i potencijalnih USO socijalnih paketa na dan 31.12.2023.), procijenjeni potencijalni trošak na godišnjoj razini bi iznosio 198.390 eura koji bi se vjerojatno razmjerno tržišnim udjelima u broju korisnika podijelio na minimalno tri USO operatora za cjenovnu pristupačnost.

Koristi:

- utvrdio bi se najviši iznos za mjesečnu naknadu socijalnog paketa koji bi bio jedinstven za sve operatore – u usporedbi s opcijom 1
- obuhvaća veći broj korisnika koji do sad nisu mogli ostvariti to pravo

Nedostaci/rizici:

- dokazivanje statusa od rizika od siromaštva je s korisničke strane kompleksnije nego u opciji 1 – navedeno može negativno utjecati na korištenje socijalne tarife
- dokazivanje statusa za korištenje „socijalnog paketa“ u ovoj opciji predstavlja dodatno financijsko, resursno i/ili operativno opterećenje za operatore u odnosu na opciju 1
- s obzirom da bi ova opcija obuhvatila veći opseg kućanstava, u odnosu na opciju 1 postoji veća vjerojatnost za potrebom uspostave USO fonda čija uspostava zahtjeva dodatne operativne i financijske aktivnosti na strani HAKOM-a. Naime u slučaju potencijalnog zahtjeva operatora USO usluga za nadoknadom netotroškova pružanja tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugrožene, HAKOM treba ocijeniti predstavljaju li troškovi obveze pružanja tih USO usluga neopravdano opterećenje za operatora univerzalnih usluga (što obuhvaća pregledavanje i odobravanje računovodstvene i druge dokumentacije podnositelja zahtjeva – HAKOM ili angažiranje ovlaštenog neovisnog revizora, donošenje odluke o utvrđivanju utemeljenosti zahtjeva koja mora sadržavati načela i metodologiju izračuna netotroškova). Također, potrebno je uspostaviti sustav nadoknade neto troškova za čija sredstva daju doprinos svi operatori čiji je prihod na tržištu elektroničkih komunikacija veći od 2% ukupnih prihoda.

Opcija 3: Odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da ista može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Navedene pakete mogu koristiti kategorije korisnika koje imaju već izdane potvrde od mjerodavnih institucija kojima mogu dokazati status socijalno ugroženih korisnika.

Prema podacima Hrvatskog zavoda za socijalni rad u travnju 2024. evidentirano je ukupno 82 766 aktivnih korisnika naknade za ugroženog kupca energenata. U ožujku 2024. je stupila na snagu Uredba o izmjeni Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava sukladno kojoj pravo imaju korisnici koji dosad nisu bili obuhvaćeni (dodatni stupnjevi invaliditeta).

Prema metodologiji opisanoj u opciji 2, mjesečna naknada za socijalni paket u RH ne bi smjela biti veća od 6,77 eura (PDV uključen).

Uzimajući u obzir izračunatu mjesečnu naknadu, iznos trenutno važećih mjesečnih naknada te omjer „korištenja“ USO paketa (odnos broja stvarnih i potencijalnih USO socijalnih paketa na dan 31.12.2023.), procijenjeni potencijalni trošak na godišnjoj razini bi iznosio 82.786 eura, bi iznosio 198.390 eura koji bi se vjerojatno razmjerno tržišnim udjelima u broju korisnika podijelio na minimalno tri USO operatore za cjenovnu pristupačnost.

Koristi:

- utvrdio bi se najviši iznos za mjesečnu naknadu socijalnog paketa koji bi bio jedinstven za sve operatore
- obuhvaća veći broj korisnika s posebnim socijalnim potrebama koji do sad nisu mogli ostvariti to pravo
- dokazivanje statusa za korištenje „socijalnog paketa“ ne predstavlja dodatno financijsko, resursno i/ili operativno opterećenje za operatore
- moguće je dostaviti jasne dokaze iz kojih nedvojbeno proizlazi pravo potrošača na „socijalni paket“ bez bilo kakve dodatne provjere i/ili izračuna HAKOM-a, drugih mjerodavnih institucija i/ili operatera

Nedostaci/rizici:

- s obzirom da bi ova opcija obuhvatila veći opseg kućanstava, u odnosu na opciju 1 postoji veća vjerojatnost za potrebom uspostave USO fonda čija uspostava zahtjeva dodatne operativne i financijske aktivnosti na strani HAKOM-a.

V. Utvrđivanje i objašnjenje preferirane opcije

Kao što je precizirano definicijom problema, prilikom procjene regulatornog učinka bilo je potrebno definirati metodologiju na temelju koje će se odrediti najviša razina cijena koja će se smatrati pristupačnom za socijalno ugrožene te koji korisnici imaju pravo na korištenje paketa za socijalno ugrožene, kako bi se postigao utvrđeni regulatorni cilj - osigurati USO tarifnu opciju ili paket za socijalno ugrožene (korisnike s niskom razinom prihoda i korisnike s posebnim socijalnim potrebama).

Opcija 3 donosi najveću korist u odnosu na procijenjene troškove s obzirom da u usporedbi s opcijom 1 omogućava širem skupu socijalno ugroženih korisnika cjenovno pristupačne USO usluge, dok s druge strane ne nameće dodatno financijsko, resursno i/ili operativno opterećenje za operatore koje je prepoznato u opciji 2.

Stoga će se u Analizi kakvoće opisati opcija 3 kao očekivana metoda prema kojoj USO operatore za cjenovnu pristupačnost trebaju odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene.

VI. Praćenje, evaluacija i prilagodba Prijedloga

Na godišnjoj razini pratit će se pokazatelji definirani u točki II. ove Procjene regulatornog učinka.

Nametnuta mjera tj. obveza USO cjenovne pristupačnosti će se preispitivati za tri godine (u skladu sa ZEK-om). U međuvremenu, u sljedeće tri godine, postoji zakonski alat putem kojeg svaki proglašeni USO operator može zatražiti nadoknadu opravdanog prekomjernog troška zbog ove nametnute obveze (zatražiti uspostavu USO fonda).

Pragovi za pokazatelje koji će se pratiti na godišnjoj razini nisu određeni jer nije logično unaprijed određivati iste. Naime, broj podnesenih USO zahtjeva ovisi o volji krajnjih korisnika koji ovo pravo žele iskoristiti i imaju opravdan i razuman zahtjev. HAKOM ima obvezu pratiti realizaciju zatraženih zahtjeva te u slučaju neopravdanih odbijanja USO zahtjeva HAKOM može pravovremeno reagirati putem drugih zakonskih alata (npr. inspekcijski nadzor) te naložiti otklanjanje nepravilnosti u kratkom roku.

Privitak 3.

Odgovori na komentare pristigle na održanoj javnoj raspravi:

Sekcija #172 - Zaprimljeni amandmani:		
<p>HAKOM je mišljenja kako bi operator koji bi mogao imati obveze pružanja USO usluga trebao imati pokrivenost najmanje polovice korisničkih jedinica u geografskoj jedinici. Pokrivenost od najmanje 50 posto je pokazatelj znatnije izgrađenosti nepokretne infrastrukture operatora i ukazuje na veliku vjerojatnost da operator može osigurati spajanje krajnjeg korisnika na mrežu. Također, za očekivati je da će takav operator i povećati pokrivenost u toj geografskoj jedinici u narednom razdoblju. Važno je napomenuti kako se USO usluga može realizirati tehnološki neutralno, pa je istu moguće realizirati, i HT ju u većini slučajeva realizira putem pokretne mreže. Tako da ako je navedeni operator ujedno i operator pokretne mreže, u mogućnosti je USO uslugu osigurati i bežično.</p>		
Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 11:40)	<p>A1 smatra da ovaj zaključak nije utemeljen na konkretnim podacima niti na trendovima izgradnja mreža vrlo velikog kapaciteta (dalje u tekstu: VHCN mreže) u promatranom razdoblju. Pokrivanje 50% korisničkih jedinica u određenoj geografskoj jedinici ne ukazuje na to da će u sljedeće tri godine koliko traje obveza pružanja USO usluge taj operator imati toliku pokrivenost da bi spajanje korisnika koji ima pravo zahtijevati USO uslugu predstavljalo razuman zahtjev.</p> <p>Suprotno navedenom zaključku HAKOM-a, A1 smatra da se obveza pružanja USO usluge može odrediti samo onom operatoru koji ima pokrivenost od najmanje 90% korisničkih jedinica u određenoj geografskoj jedinici jer je to stvarni pokazatelj pokrivanja i mogućeg financijskog troška za tog operatora u slučaju obveze spajanja određene korisničke lokacije u toj geografskoj jedinici. Također, smatramo da mogućnost tehnološki neutralnog načina pružanja usluge (tj. načina ispunjavanja obveze) ne može biti dokaz da je pravilno određen kriterij geografske pokrivenosti jer se taj kriterij odnosi isključivo na tehnologije u nepokretnoj mreži, a kako je i propisano člankom 117. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 76/22. i 14/24.; dalje u tekstu: ZEK).</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM je proveo geografsku analizu kako bi na najučinkovitiji i najprikladniji način osigurao dostupnost univerzalne širokopojasne usluge, odnosno, poštujući načelo razmjernosti, utvrdio treba li odrediti jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga na različitim dijelovima RH.</p> <p>U odnosu na pitanje postotka pokrivenosti HAKOM smatra kako pokrivanje od najmanje 50% korisničkih jedinica u određenoj geografskoj jedinici ukazuje na znatniju izgrađenost nepokretne infrastrukture operatora i ukazuje na veliku vjerojatnost da operator može krajnjem korisniku, u relativno kratkom vremenu (maksimalno 30 dana), omogućiti povezivost na širokopojasnu mrežu na temelju razumnog zahtjeva. Također, za očekivati je da će takav operator i povećati pokrivenost u toj geografskoj jedinici u narednom razdoblju.</p> <p>Stoga se odabirom postotka pokrivenosti od najmanje 50% korisničkih jedinica u određenoj geografskoj jedinici osigurava razmjernost pri određivanju operatora</p>

	<p>univerzalne usluge s obzirom na njegovu tržišnu snagu izraženo u izgrađenosti nepokretne infrastrukture u pojedinoj geografskoj jedinici.</p> <p>Nadalje, člankom 117. stavkom 1. ZEK-a propisano je da potrošači na području RH moraju imati po pristupačnoj cijeni pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, uključujući i osnovni priključak na nepokretnoj lokaciji. Iz navedene odredbe proizlazi kako se radi o priključku na nepokretnoj lokaciji te se ne propisuje isključivo tehnologija nepokretne mreže. Drugim riječima, operator ima pravo izbora vrste tehnologije spajanja krajnjeg korisnika na nepokretnoj lokaciji. Stoga je HAKOM mogućnost pružanja USO usluge putem pokretne mreže uzeo u obzir samo kao dodatnu prednost pored znatnije izgrađenosti infrastrukture, kako bi se osiguralo načelo razmjernosti s obzirom da i HT u većini slučajeva realizira USO uslugu putem pokretne mreže.</p>
--	--

Sekcija #173 - Zaprimljeni amandmani:

Pokrivenost manja od 50 posto vrlo vjerojatno nije dostatna da operator osigura USO uslugu krajnjem korisniku u razumnom roku. S druge strane, ukoliko bi HAKOM postavio razinu pokrivenosti od najmanje 75 posto pojedinog područja, HT bi, kao povijesni operator sa rasprostranjenom bakrenom infrastrukturom, u pojedinim geografskim jedinicama jedini snosio teret obveze osiguravanja USO usluga, iako drugi operatori mogu imati značajniju pokrivenost (veću od 50%, manju od 75%), a ujedno su i operatori pokretne mreže koji kao i HT mogu osigurati USO uslugu i bežično.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 09:58)	A1 ukazuje da kod određivanja USO operatora treba uzeti u obzir i operatore koji pružaju uslugu pristup internetu putem satelitskih veza (dalje u tekstu: satelitski internet). Kako se navodi i na internetskoj stranici Europske unije, pružanje USO usluge putem satelitskog interneta u brojnim situacijama je zapravo jedino moguće rješenje za ispunjavanje USO obveze u pojedinim područjima. Neovisno o tome što su u drugim državama članicama trošak instalacije i pružanja USO usluge najčešće pokriveni vaučerom koji dodjeljuje država, tehnološki je ovo rješenje i dalje najoptimalnije rješenje koje korisniku može osigurati uslugu u roku od 30 dana uz minimalne brzine pristupa internetu koje će biti određene Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama.
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM je prvenstveno u razmatranju opcija proglašenja USO operatora analizirao pokrivenost žičanom infrastrukturom (za korisnike preferirana opcija) te tržišnu snagu operatora izraženo u izgrađenosti nepokretne infrastrukture u pojedinoj geografskoj jedinici kao što je i opisano u Analizi kakvoće. Nadalje, HAKOM ne isključuje niti jednu mogućnost spajanja krajnjeg korisnika pa tako niti tehnologiju putem satelitskih veza i za očekivati je da će na nekim lokacijama pružanje USO usluge putem satelitske veze biti jedina opcija.</p>

Sekcija #187 - Zaprimljeni amandmani:

HAKOM je u analizi uzeo u obzir objave namjere gradnje operatora, odnosno područja obuhvata najavljenih svjetlovodnih distribucijskih mreža i područja obuhvata iz projekata razvoja širokopojasne infrastrukture

(PRŠI) u okviru ONP-a. Kada najavljeni priključci budu dostupni, korisnik koje će imati na raspolaganju novi priključak više neće imati pravo na univerzalnu uslugu. U trenutku kada mrežno priključno mjesto još nije izgrađeno, smatra se da korisnik ima pravo na pristup u okviru univerzalne usluge, naravno ako ne postoje druge mogućnosti priključka. U slučaju zahtjeva operatora univerzalne usluge, HAKOM provjerava podatke za svako pojedino kućanstvo - postoji li u blizini odgovarajuća infrastruktura ili odgovarajuća pokrivenost signalom pokretne mreže te postoji li u blizini adrese zainteresiranog kućanstva operator koji ima vlastitu infrastrukturu i spreman mu je pružiti odgovarajuću uslugu pod komercijalnim uvjetima. U slučaju sumnje, HAKOM može provjeriti kod vlasnika te mreže je li spreman ponuditi uslugu pod komercijalnim uvjetima.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 09:59)	Uzimajući u obzir prijedlog prema kojemu više od jednog operatora mogu biti određeni USO operatorima nejasno je na kojeg USO operatora se ovdje misli. Dodatno, USO operator ne zna ima li korisnik pravo na USO uslugu te bi ovakav zahtjev trebao postaviti korisnik prema HAKOM-u nakon što je od svih USO operatora dobio odgovor da ne postoji mogućnost realizacije usluge na njegovoj lokaciji. Detaljni postupak podnošenja zahtjeva, rokove i moguće odluke HAKOM-a potrebno je propisati Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama.
	HAKOM	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>U slučaju da se radi o geografskoj jedinici na kojoj postoji više USO operatora, krajnji korisnik ima pravo izbora te je odabrani USO operator obavezan pružiti USO uslugu na razuman zahtjev krajnjeg korisnika. HAKOM će postupak rješavanja USO zahtjeva detaljnije odrediti odlukom.</p> <p>U Analizi kakvoće, HAKOM je izmijenio tekst na način da umjesto: „U slučaju zahtjeva operatora univerzalne usluge, HAKOM provjerava podatke za svako pojedino kućanstvo...“ stoji: „U postupku rješavanja USO zahtjeva, HAKOM provjerava podatke za svako pojedino kućanstvo...“.</p>

Sekcija #197 - Zaprimljeni amandmani:

Uzevši u obzir prethodno prikazane podatke u tablicama 6 i 7, 11 222 korisničkih jedinica na 10 512 različitih adresa u RH nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i/ili nema mogućnost korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s. Dodatno, uzimajući u obzir objave namjere gradnje operatora, odnosno područja obuhvata najavljenih svjetlovodnih distribucijskih mreža i područja obuhvata iz projekata razvoja širokopojasne infrastrukture (PRŠI) u okviru ONP-a, podaci pokazuju kako u RH postoji 10 769 korisničkih jedinica na 10 088 različitih lokacija na kojima nema mogućnosti korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i/ili nema mogućnosti korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s. Navedene lokacije predstavljaju potencijalne nove priključke u okviru USO usluge na kojima korisnici mogu ostvariti pravo na USO uslugu. Još jednom je potrebno naglasiti kako ova procjena uzima u obzir veći potencijal od očekivanog, s obzirom da su radi nedostupnosti izvještaja uzeti u obzir i korisnici koji mogu ostvariti najmanje 14 Mbit/s, ali ne mogu ostvariti brzine veće od 30 Mbit/s.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 10:00)	Ovdje se indicira da pravo na USO uslugu postoji na 10.512 adresa na kojima ili ne postoji nepokretna i pokretna mreža ili ista omogućava brzine do 30 Mbps. Ovo nije sasvim ispravno jer se iz dokumenta da zaključiti da pravo na USO uslugu imaju:

		<p>1) svi postojeći korisnici nepokretne i pokretne mreže koji čiji pristup internetu manji od 14 Mbit/s</p> <p>2) svi budući korisnici na području gdje putem nepokretne ili pokretne mreže ne mogu ostvariti pristup internetu ili je isti manji od 14 Mbit/s</p> <p>što ukupno znatno premašuje navedeni broj adresa. Stoga je nužno razjasniti o kojem se točno broju adresa radi.</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM napominje kako se ovdje radi o procjeni potencijalnih USO korisnika uzevši u obzir lokacije na kojima korisnici ne mogu ostvariti brzine veće od 30 Mbit/s putem nepokretne i pokretne mreže. Stoga se može očekivati da će dio navedenih korisnika zatražiti USO uslugu. HAKOM je za potrebe procjene troška uzeo u obzir navedeni potencijal jer se u tim slučajevima očekuju značajniji troškovi povezivanja krajnjeg korisnika s obzirom da postojeća nepokretna i pokretna mreža ne osiguravaju USO pristup internetu. HAKOM je radi izbjegavanja dvojbi izmijenio tekst Analize kakvoće u tom smislu.</p> <p>Potrebno je još jednom naglasiti da zbog nedostupnosti izvještaja ova procjena uzima u obzir veći potencijal od očekivanog s obzirom da obuhvaća i korisnike koji trenutno mogu ostvariti najmanje 14 Mbit/s, ali ne mogu ostvariti brzine veće od 30 Mbit/s.</p>

Sekcija #198 - Zaprimljeni amandmani:

Uzimajući u obzir navedeno, HAKOM je izvršio analizu potencijalnog troška povećanja postojeće brzine na 14 Mbit/s. S obzirom da očekivani trošak nije moguće točno procijeniti, HAKOM je u svrhu izračuna uzeo u obzir trošak aktivacije korisnika satelitskom tehnologijom što prema dostupnim podacima s internetskih stranica operatora iznosi prosječno 408 eura. Slijedom navedenog, uz pretpostavku da će svi korisnici koji imaju pravo na USO uslugu istu zaista i ostvariti, potencijalni trošak omogućavanja pristupa navedenim korisnicima bi iznosio oko 4,39 milijuna eura. Za očekivati je da neće svi korisnici koji imaju pravo na USO uslugu zatražiti USO uslugu odjednom, pa bi se ovaj trošak uspostave USO usluge rasporedio u sljedeće tri godine.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 10:02)	<p>Izračunati iznos od 4,39 milijuna EUR se bazira na 10.769 korisničkih jedinica koje nisu pokrivene nepokretnom i pokretnom mrežom.</p> <p>Zbog specifičnosti načina realizacija usluge pristupa internetu putem satelitske tehnologije, trošak aktivacije uključuje isporuku i postavljanje opreme za prijem i obradu signala na zemaljskoj lokaciji. Taj trošak se ne može dovesti u direktnu korelaciju niti izjednačiti sa troškom izgradnje pokretne i nepokretne mreže.</p> <p>S obzirom na navedeno smatramo da nije realno pretpostaviti jedinični trošak realizacije priključka od 408 EUR, odnosno uzimajući pretpostavku da se vrlo vjerojatno radi o na neki način dislociranim područjima za koja vrlo vjerojatno postoje realni razlozi i prepreke koji su utjecali na nepokrivenost, smatramo da jedinični trošak može biti višestruko veći. HAKOM ima uvid u troškove izgradnje ovakve mreže s obzirom da je NOP za realizaciju PRŠI projekata i detaljno je upoznat sa realnim troškovima gradnje takvih mreža neovisno radi li se o bežičnoj ili nepokretnoj tehnologiji, a koji značajno variraju od lokacije do lokacije ovisno o postojanju infrastrukture za postavljanje mreža. Dodatno, HAKOM je upoznat i s problematikom gradnje mobilne mreže i dok se ne riješi pitanje Uredbe o mjerilima razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture i</p>

		<p>druge povezane opreme i prioriteta zakonskih propisa iz područja elektroničkih komunikacija odnosno prostornog planiranja i gradnje sve navedeno može dodatno utjecati na troškove postavljanja mreža. Stoga je potrebno napraviti rekalkulaciju troška jer navedena nije realna.</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>Kako je pojašnjeno u odgovoru na komentar na sekciju 197, HAKOM je procjenu troška temeljio na potencijalnim korisnicima za koje se očekuju značajniji troškovi povezivanja krajnjeg korisnika s obzirom da postojeća nepokretna i pokretna mreža ne osiguravaju USO pristup internetu. Procjena se temelji na trošku pružanja usluge putem satelitske veze jer je to ekonomski najpovoljniji način spajanja korisnika koji se nalazi na lokaciji na kojoj ne postoji infrastruktura koja bi uz mala ulaganja zadovoljila pružanje USO brzine. Drugim riječima, izgradnja nepokretne mreže ili pokretne mreže na navedenim lokacijama bi predstavljala puno veći trošak od uspostave priključka putem satelitske veze.</p>

Sekcija #217 - Zaprimljeni amandmani:

Portugalski regulator (ANACOM) je za utvrđivanje pristupačne naknade za USO pakete za socijalno ugrožene primijenio, te na odgovarajući način prilagodio, pristup ITU-a, tako da je odredio da pristupačna cijena za USO pakete za socijalno ugrožene može iznositi najviše 2% neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Primjenom ove metode mjesečna naknada za socijalni paket u RH može iznositi najviše 6,77 eura. Koristeći navedenu pretpostavku i uzimajući u obzir pregled važećih maloprodajnih ponuda operatora, HAKOM zaključuje kako cijene trenutno važećih komercijalnih ponuda nisu pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača. Osim HT-a koji je određen operatorom za pružanje USO usluga te mu je određena obveza posebnih cjenovnih sustava, ostali operatori na tržištu trenutno ne pružaju tarifne opcije ili pakete namijenjene isključivo socijalno ugroženim krajnjim korisnicima. Također, država trenutno ne osigurava izravnu pomoć socijalno ugroženim korisnicima za ove usluge.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 12:11)	<p>Prema Pokazateljima siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. koje je objavio Državni zavod za statistiku, prag rizika od siromaštva u 2023. iznosio je 5.924 EUR (jednočlano kućanstvo), odnosno 12.440 EUR (kućanstvo s dvoje odraslih i dvoje djece). Prag rizika od siromaštva utvrđuje se tako da se za sva kućanstva izračuna ekvivalentan dohodak po članu kućanstva. Zatim se utvrđuje srednja vrijednost (medijan) distribucije dohotka i 60% od izračunane srednje vrijednosti čini prag rizika od siromaštva. Osobe čiji je dohodak ispod praga u većem su riziku od siromaštva od ostalih, ali ne žive nužno u oskudici. HAKOM kao osnovicu za izračun uzima neto dohodak po odrasloj osobi u riziku od siromaštva (iz Eurostatovih izvještaja 4.061 EUR za 2023 godinu uz postavljene indikatore: Income situation in relation to the risk of poverty threshold: Below 60% of median equivalised income; i Income and living conditions indicator: Mean equivalised net income). S obzirom da prag rizika siromaštva DZS definira na razini kućanstva, smatramo da je i HAKOM kao osnovicu izračuna trebao uzeti kućanstvo, a ne osobu. Ne smatramo opravdanim primijenjenu 'prilagodbu ITU pristupa', s obzirom da se ITU pristup bazira na bruto nacionalnom dohotku po stanovniku bez razmatranja drugih socio-ekonomskih pokazatelja. Kako se kod definiranja mjesečne naknade socijalnog paketa uzima u obzir socio-ekonomski pokazatelj rizika od siromaštva, smatramo da bi osnovica za izračun trebala uključivati kućanstvo. Naravno, pri tome ne impliciramo da bi mjesečna naknada socijalnog paketa</p>

		trebala biti definirana različito ovisno o tipu kućanstva, već bi se udio tipova kućanstva trebao koristiti kao input za izračun.
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>S obzirom da nema uobičajene europske prakse po ovom pitanju, HAKOM je za utvrđivanje pristupačne naknade za USO pakete za socijalno ugrožene, uzevši u obzir praksu portugalskog regulatora, na odgovarajući način prilagodio cilj ITU-a vezano uz cjenovnu pristupačnost širokopojasnog pristupa. Prema navedenom cilju, cijena najniže usluge širokopojasnog pristupa internetu treba biti ispod 2% mjesečnog bruto nacionalnog dohotka (GNI) po stanovniku. S obzirom da je cilj ITU-a postavljen u odnosu na osobu, a ne na kućanstvo, te da prema saznanju HAKOM-a ne postoji mjerodavni pokazatelj za izračun pristupačne cijene u odnosu na prihode kućanstva, HAKOM je izračun mjesečne naknade paketa za socijalno ugrožene temeljio na podacima o dohotku po odrasloj osobi u riziku od siromaštva.</p>

Sekcija #225 - Zaprimiti amandmani:

Na temelju procjene regulatornog učinka, zaključeno je kako **mjesečna naknada paketa za socijalno ugrožene za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu definiranog u poglavlju 2.2.3. može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva**. Slijedom navedenog, mjesečna naknada za socijalni paket u RH za USO uslugu širokopojasnog pristupa može iznositi najviše 6,77 eura.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	hrvoje008@gmail.com (10.06.2024. 10:42)	<p>Poštovani,</p> <p>s obzirom na korisnike koji su u narednim člancima svrstani kao potencijalni korisnici paketa za socijalno ugrožene (korisnici osobne invalidnine, zajamčene minimalne naknade itd.), kod prethodno definiranih postoji veći broj korisnika kojima je, prvenstveno s obzirom na invalidnost, internet vrlo bitan "prozor u svijet" te način uklapanja i komunikacije s društvom (korištenjem internetskih usluga potiče se veća inkluzivnost invalidnih skupina na koji način se isti na bolji način uključuju u sustav te smanjuju njihova ograničenja a oni dobivaju veće mogućnosti sudjelovanja u životu zajednice te zajednici na taj način mogu i doprinijeti te biti i osjećati se korisniji.</p> <p>Stoga je očekivano da dijelu korisnika "minimalno definirani paket" zbog prethodno navedenog, neće biti dostatan za uspješno obavljanje komunikacije i izvršavanje zadataka (zamislimo osobu u invalidskim kolicima koja online obavlja Zoom/Skype komunikaciju preko koje prima upute te preko remote veze s udaljenim računalom udruge invalida vrši neki prijenos/unos/obradu podataka i to sve uz 14 Mbit download / 1 Mbit upload vezu). Navedena razina brzine veze je po tim podacima nedostatna (tu treba uzeti u obzir i "pucanja" i nestabilnosti takve slabije veze).</p> <p>Stoga predlažem dodavanje opcije kojom bi svi operateri (izuzev definiranih s <2% tržišnih prihoda), trebali socijalno ugroženim skupinama (sukladno definiranim kategorijama) ponuditi popuste na aktualne komercijalne pakete koji bi bili definirani u fiksnom postotku (barem 50%) a kako bi se spriječila diskriminacija korisnika koji tada nužno ne bi trebali uzimati "socijalni paket"</p>

		<p>sa slabijom brzinom (a vjerojatno i upitne kvalitete/infrastrukture koji bi se vjerojatno nudio kako bi se "zadovoljila forma" a kvalitetom bi bio takav da bi "destimulirao korištenje").</p> <p>Uzevši u obzir financijske podatke za posljednju fiskalnu godinu (2023.), prebacivanje inflatornih pritisaka na krajnje korisnike i višemilijunsku i prekomjernu dobit, navedena društva niti po jednoj osnovi navedenim ne bi trebala biti ugrožena (u nastavku podaci za HT, A1 i Telemach):</p> <p>https://hr.bloombergadria.com/biznis/kompanije/53103/dobit-ht-a-u-2023-porasila-na-132-milijuna-eura/news</p> <p>https://novine.hr/tehnologija-znanost/a1-hrvatska-zabiljezio-porast-prihoda-u-2023-godini</p> <p>https://telemach.hr/o-nama/objave-za-medije/docId=585</p> <p>Sukladno svemu navedenom, u svrhu povećanja inkluzivnosti ugroženih skupina, molim Vas za uvažavanje navedenog.</p> <p>Unaprijed hvala</p>
HAKOM		<p>Ne prihvaća se</p> <p>Sukladno važećem europskom okviru, Direktiva (EU) 2018/1972 od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija, Dodatak V, propisan je minimalni skup usluga koje odgovarajući širokopojasni pristup mora podržavati: (1) elektronička pošta (2) pretraživači kojima se omogućuje potraga za svim vrstama informacija i njihovo pronalaženje (3) osnovni internetski alati za osposobljavanje i obrazovanje (4) novine ili vijesti dostupne na internetu (5) kupnja ili naručivanje robe i usluga na internetu (6) potraga za poslom i alati za traženje posla (7) profesionalno umrežavanje (8) internetsko bankarstvo (9) korištenje uslugama e-uprave (10) društveni mediji i trenutačna razmjena poruka (11) pozivi i videopozivi (standardna kvaliteta). Korištenje usluga ovog popisa zahtijeva najviše 4 Mbit/s.</p> <p>Nadalje, prema Microsoftu, za vezu s udaljenom radnom površinom potrebna je pristupna brzina od 1,5 Mbit/s do 15 Mbit/s, ovisno o tome radi li se o umjerenom korisniku ili vrlo zahtjevnom korisniku, te naravno o rezoluciji zaslona. HAKOM pretpostavlja umjerenog korisnika koji zahtijeva propusnost od 3 Mbit/s. Umjereni korisnik koristi aplikacije kao što su MS Word, MS Powerpoint itd. Većina podatkovnog prometa u ovim slučajevima je prema korisniku. Za potrebe učenja na daljinu i rada od kuće najčešće se koriste online alati (npr. Zoom, Webex i MS Teams). Alat Zoom za grupni video poziv zahtijeva između 0,6 – 1 Mbit/s u oba smjera, ali ako se dokumenti dijele preko njega i predavač je vidljiv samo na maloj slici, potrebna je širina prijenosa od 50-150 kbit/s. Alat Microsoft MS Teams ima slične zahtjeve, gdje se za grupni poziv preporuča između 1,5 Mbit/s i 2,5 Mbit/s u oba smjera. Webex ima slične zahtjeve, gdje grupni poziv zahtijeva 1,3 - 4,3 Mbit/s od i prema korisniku. Za HD kvalitetu u spomenutim alatima potrebna propusnost raste i do 4 Mbit/s u oba smjera. U smjeru od korisnika potrebna je manja propusnost, pri čemu je ovdje najzahtjevnije ostvarivanje video poziva. Samo za potrebe ostvarivanja video poziva uz pretpostavku standardne kvalitete video i zvuka, dobivamo potrebne brzine u smjeru od korisnika u iznosu od najmanje 200 kbit/s do 800 kbit/s.</p>

		<p>Stoga, imajući u vidu prethodno navedeno, europski regulatorni okvir, tehničke uvjete za korištenje usluga te činjenicu da u RH minimalno 80% korisnika ima dolaznu brzinu 14 Mbit/s, HAKOM smatra da predložena minimalna brzina od 14 Mbit/s u potpunosti može zadovoljiti dobru europsku praksu i zahtijevane usluga korisnika koje ste naveli (npr. Zoom Webex i sl.)</p> <p>Također, HAKOM prilikom donošenja odluka mora voditi brigu o razmjernosti svojih odluka tj. potencijalnog troška na tržište zbog čega se planira praćenje ovog troška na godišnjoj razini. Nadalje, HAKOM nema zakonskih alata kojim bi direktno subvencionirao npr. 50% troška preplate za velike brzine širokopojasnog pristupa. Međutim, europski regulatorni okvir predviđa mogućnost da Vlada RH za komunikacijske potrebe socijalno ugroženim potrošačima osigura izravnu pomoć, koja bi mogla biti u obliku socijalnih naknada ili, primjerice, bonova ili izravnih isplata tim potrošačima.</p>
2.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 12:17)	<p>HAKOM nije objasnio kako je odredio postotak od 2%, osim što se oslonio na primjer Portugala. Ukazujemo na podatke Državnog zavoda za statistiku, konkretno izvještaj Osnovne karakteristike potrošnje kućanstva u 2022. prema kojemu kategorija Informatičke i komunikacijske usluge u ukupnom razdjelu čini 5,51% od svih izdataka po kućanstvu. Smatramo da je ovaj postotak potrebno uzeti kod izračuna mjesečne naknade paketa za socijalno pakete jer se temelji na stvarnim podacima i realnom udjelu troškova za usluge pristupa internetu i govorne usluge u ukupnim izdacima jednog kućanstva pa onda isti razmjernost vrijedi i za socijalno ugrožene skupine i njihove izdatke.</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>S obzirom da nema uobičajene europske prakse po ovom pitanju, pri čemu je HAKOM u procjeni regulatornog učinka ocijenio da dosadašnju metodologiju određivanja mjesečne naknade paketa za socijalno ugrožene nije opravdano primjenjivati u narednom razdoblju, HAKOM je, uzevši u obzir praksu portugalskog regulatora, na odgovarajući način prilagodio cilj ITU-a vezano uz cjenovnu pristupačnost širokopojasnog pristupa, kako je pojašnjeno u odgovoru na komentar na sekciju 217.</p> <p>Dodatno, u odnosu na kategoriju <i>Informatičke i komunikacijske usluge</i> koju A1 navodi iz podataka DZS-a objavljenim u priopćenju <i>Osnovne karakteristike potrošnje kućanstva u 2022.</i>, potrebno je istaknuti kako navedena kategorija obuhvaća sljedeće usluge s pripadajućim udjelima unutar navedene kategorije: usluge fiksne komunikacije (2,7%), usluge mobilne komunikacije (45,9%), usluge pristupa internetu i mrežnom skladištenju (0,3%), pakete telekomunikacijskih usluga (34,4%), popravak i najam informatičke i komunikacijske opreme (0%), ostale informatičke i komunikacijske usluge (6,6%). Stoga ne bi bilo opravdano za izračun mjesečne naknade paketa za socijalno ugrožene uzeti u obzir da usluge pristupa internetu i govorne usluge čine 5,51% u ukupnim izdacima jednog kućanstva kako predlaže A1. Naime, gotovo 50% izdataka u navedenoj kategoriji otpada na usluge mobilne komunikacije, dok s druge strane usluga pristupa internetu može biti uključena i u pakete telekomunikacijskih usluga pa nije jednostavno utvrditi udio u usluge pristupa internetu u ukupnim izdacima.</p>

Sekcija #227 - Zaprimljeni amandmani:

HAKOM je vezao pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene uz već postojeći status socijalno ugroženih korisnika, a za koji korisnici imaju izdane potvrde od mjerodavnih institucija, što im služi kao dokaz ostvarivanja prava. Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:

- korisnici zajamčene minimalne naknade,
- korisnici osobne invalidnine kojemu nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje,
- korisnici nacionalne naknade za starije osobe,
- korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji,
- korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata i
- korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija).

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	hrvoje008@gmail.com (10.06.2024. 09:54)	<p>Poštovani,</p> <p>skrećem pozornost da je od 1.1.2024. na snazi Zakon o inkluzivnom dodatku koji objedinjuje pravo na osobnu invalidninu i pravo na doplatu za pomoć i njegu koje se ostvaruju sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi ("Narodne novine", br. 18/22., 46/22., 119/22. i 71/23.), pravo na doplatu za djecu u uvećanom iznosu koje se ostvaruje temeljem oštećenja zdravlja, težeg ili teškog invaliditeta sukladno Zakonu o doplatu za djecu ("Narodne novine", br. 94/01., 138/06., 107/07., 37/08. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 61/11., 112/12., 82/15. i 58/18.) i pravo na novčanu pomoć za nezaposlene osobe s invaliditetom koje se ostvaruje temeljem Zakona o tržištu rada ("Narodne novine", br. 118/18., 32/20. i 18/22.). Sukladno navedenom, a u skladu s aktualnim (i novim Zakonom) predlažem dodavanje stavke: - korisnici inkluzivnog dodatka sukladno Zakonu o inkluzivnom dodatku (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_12_156_2383.html)</p>
	HAKOM	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p><i>Uredbom o izmjeni Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava (NN 28/2024) pravo na naknadu za ugroženog kupca energenata imaju i korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore, kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje. Pravo na inkluzivni dodatak je definirano Zakonom o inkluzivnom dodatku (NN 156/2023). S obzirom da je HAKOM u procjeni regulatornog učinka odabrao opciju kojom pravo na USO paket za socijalno ugrožene imaju kategorije korisnika koji imaju mogućnost ostvariti pravo na naknadu za ugroženog kupca energenata, HAKOM je na odgovarajućim mjestima izmijenio tekst Analize kakvoće kako bi obuhvatio i navedene kategorije korisnika (korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore).</i></p> <p>Nadalje, pravo na naknadu za ugroženog kupca energenata imaju i korisnici osobne invalidnine kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje, zbog čega je HAKOM u prijedlogu za javno savjetovanje obuhvatio navedene korisnike kao korisnike koji imaju pravo na USO paket za socijalno ugrožene. Međutim, prema odredbama Zakona o inkluzivnom dodatku, korisnik prava na osobnu invalidninu priznatog na temelju Zakona o</p>

		<p>socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23) ostvaruje priznato pravo sve dok Hrvatski zavod za socijalni rad rješenjem ne utvrdi ispunjava li korisnik uvjete za priznavanje prava na inkluzivni dodatak. Ukoliko se utvrdi da pravo na inkluzivni dodatak nije priznato, ukinut će se rješenje kojim je priznato pravo na osobnu invalidninu. S obzirom da je zavod dužan navedeno provjeriti do 31. prosinca 2024., očekuje se da od 1. siječnja 2025. neće biti korisnika osobne invalidnine, već će postojati samo korisnici prava na inkluzivni dodatak. S obzirom da će obveze USO operatora stupiti na snagu 1. siječnja 2025., HAKOM je, u odnosu na prijedlog na javnom savjetovanju, brisao navedenu kategoriju korisnika iz opsega korisnika koji imaju pravo na USO pakete za socijalno ugrožene.</p>
--	--	---

Sekcija #262 - Zaprimljeni amandmani:

HAKOM smatra da se obveza pružanja USO socijalnih paketa treba primjenjivati na sve operatore (izuzev operatora čiji je godišnji prihod manji od 2% u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na tržištu elektroničkih komunikacija). Mjesečna naknada paketa za socijalno ugrožene za USO uslugu djelotvornog širokopojsnog pristupa može iznositi najviše 2% mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Stoga, mjesečna naknada za USO uslugu djelotvornog širokopojsnog pristupa za socijalno ugrožene u RH može iznositi najviše 6,77 eura. Cjenovne popuste za socijalno ugrožene potrošače potrebno je osigurati i za usluge govorne komunikacije.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 10:10)	<p>Člankom 119. stavak 4. ZEK-a propisano je da HAKOM, na temelju analize iz stavka 2. istoga članka, utvrđuje najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga, poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja, osobito kada je riječ o pružanju usluga po cijenama ili uz druge uvjete poslovanja koji odstupaju od uobičajenih tržišnih uvjeta, štiteći javni interes. U skladu s navedenim, smatramo da je nužno uzeti u obzir opseg obveze pružanja cjenovno pristupačnih ponuda i ograničiti broj korisnika kojima pojedini operator mora pružati takve posebne cjenovne pakete.</p> <p>Budući da se prema Prijedlogu dokumenta pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene osobe proširuje na širi krug korisnika te se značajno povećava broj potencijalnih korisnika socijalnih paketa, potrebno je ograničiti najveći broj korisnika po pojedinom operatoru kako bi se izbjegla i zlouporabe ovog prava. Također, potrebno je uzeti u obzir tržišni udjel pojedinog USO operatora na maloprodajnom tržištu širokopojsnog pristupa internetu i govorne usluge i prema tome odrediti kvotu socijalnih paketa koji pojedini operator mora pružati.</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>Obveza operatora za pružanje socijalnih paketa proizlazi iz ZEK-a. Razmjernost koju navodi ZEK ne odnosi se na korisnike socijalnih paketa već na način određivanja operatora koji mora omogućiti dostupnost, odnosno priključak krajnjem korisniku. Ovim putem napominjemo kako u slučaju prekomjernog financijskog opterećenja svaki operator ima pravo zatražiti uspostavu USO fonda. Dodatno, HAKOM će, kako je i predviđeno Analizom kakvoće, pratiti USO pokazatelje na godišnjoj razini.</p>

Sekcija #263 - Zaprimljeni amandmani:

Pravo korištenja USO paketa za socijalno ugrožene vezano je uz već postojeći status socijalno ugroženih korisnika, a za koji korisnici imaju izdane potvrde od mjerodavnih institucija, što im služi kao dokaz ostvarivanja prava. Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	hrvoje008@gmail.com (10.06.2024. 09:59)	S obzirom na Zakon o inkluzivnom dodatku, predlažem ubaciti i stavku: - korisnici inkluzivnog dodatka sukladno Zakonu o inkluzivnom dodatku (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_12_156_2383.html)
	HAKOM	Djelomično se prihvaća HAKOM upućuje na odgovor na komentar na sekciju 227.

Sekcija #274 - Zaprimljeni amandmani:

Privitak 1. Procjena regulatornog učinka - Metodologija odabira USO operatora na određenom zemljopisnom području uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 10:23)	<p>U odnosu na HAKOM-ove navode pod točkom IV. Procjena opcija, Opcija 1: Bez promjena (status quo) - Odrediti USO operatora za dostupnost širokopoljasne usluge na cijelom državnom području, u dijelu teksta u kojem se navodi:</p> <p>Uzimajući u obzir navedeno, HAKOM je izvršio procjenu potencijalnog troška omogućavanja širokopoljasnog pristupa svim korisnicima koji bi mogli ostvariti pravo na USO uslugu. S obzirom da očekivani trošak nije moguće točno procijeniti, HAKOM je u svrhu izračuna uzeo u obzir trošak aktivacije korisnika satelitskom tehnologijom što prema dostupnim podacima s internetskih stranica operatora iznosi prosječno 408 eura. Potpuno je nejasno zašto HAKOM smatra da je trošak aktivacije korisnika satelitskom tehnologijom relevantan podatak za izračun potencijalnog troška uspostave USO usluge. Kako niti jedan od operatora koji bi potencijalno trebali biti proglašeni USO operatorima (A1, Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) i Telemach Hrvatska d.o.o.) uslugu pristupa internetu ne pružaju putem satelitske tehnologije, navedeni podatak o trošku je potpuno irelevantan, a izračun HAKOM-a potpuno pogrešan.</p> <p>Naime, u slučaju potrebe za osiguravanjem novog fiksnog priključka u svrhu uspostave USO usluge, na području gdje ne postoji fiksna infrastruktura, novi priključak se može ostvariti isključivo putem FTTH mreže jer je to jedina vrsta mreže koju sva tri operatora danas grade. U tom slučaju troškovi uspostave USO usluge za samo jednog korisnika bi iznosili minimalno 5-10 tisuća EUR, pa bi ukupni troškovi za sve potencijalne USO priključke iz analize HAKOM-a iznosili preko 50 milijuna EUR.</p> <p>Naravno da u praksi neće svi USO priključci biti realizirani putem FTTH mreže jer to nema nikakvog ekonomskog smisla pa će operatori navedene priključke pokušati realizirati putem pokretne mreže kako to danas većinom radi i HT. Međutim, s obzirom na trenutno pokrivanje pokretnom mrežom, buduće obveze operatora koje podrazumijevaju pokrivanje 95% stanovništva brzinama od oko 10 Mbit/s, kao i povećanje minimalne USO brzine sa 7 Mbit/s na 14 Mbit/s, izgledno je da na određenim lokacijama neće biti moguće osigurati USO pristup čak ni pokretnom mrežom. U navedenom slučaju, jedina opcija je gradnja nove bazne stanice za tog jednog korisnika,</p>

	<p>što onda značajno premašuje i troškove izgradnje/proširenja FTTH mreže u tom području. Pritom, ni u kojem slučaju korisnik neće moći dobiti priključak u roku od 30 dana kako je odredio HAKOM.</p> <p>Stoga, A1 predlaže HAKOM-u da za područja, tj. adrese na kojima je već ovom analizom utvrdio da ne postoji mogućnost osiguravanja USO usluge jer na istima ne postoji pokrivanje nepokretnom i/ili pokretnom mrežom, odredi obvezu USO pristupa putem satelitskog interneta koji je dostupan na svim lokacijama te je prema navodima HAKOM-a prosječni trošak uspostave priključka značajno manji (samo 408 EUR u usporedbi s tisućama EUR u slučaju pokrivanja nepokretnom ili pokretnom mrežom) i brži.</p> <p>Dodatno, ovisno o komercijalnim ponudama satelitskih operatora moguće je da dio ili čak sve predmetne adrese već imaju mogućnost ostvarivanja usluge pristupa internetu putem komercijalne usluge (koja cjenovno odgovara USO usluzi) pa je nejasno zašto je HAKOM isključio navedenu tehnologiju kad je analizirao dostupnost, dok je istu uzeo kao jedinu relevantnu kod izračuna troška uspostave USO usluge.</p>
HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>Vidi odgovor na komentar na sekciju 172.</p>

Zaprimljeni opći komentari:		
Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (28.06.2024. 11:42)	<p>Uvodno iznosimo općenite komentare i prijedloge A1:</p> <p>a) umjesto primjene kriterija od najmanje 50% pokrivenosti korisničkih jedinica u geografskoj jedinici u određivanju operatora kojemu je određena obveza pružanja univerzalnih usluga (dalje u tekstu: USO operator) predlažemo da kriterij bude 90% pokrivenosti,</p> <p>b) predlažemo da se USO operator određuje po svakom zaprimljenom zahtjevu, a ne unaprijed,</p> <p>c) Podredno, u slučaju da se ne prihvaća prijedlog pod točkom b), predlažemo Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama detaljno propisati postupak i rokove podnošenja zahtjeva za USO uslugu te određivanja operatora koji ima obvezu pružanja USO usluge na određenoj lokaciji,</p> <p>d) predlažemo uključivanje satelitske tehnologije u način pružanja USO usluge, s obzirom na njezinu sve veću prisutnost i koristi koje su prezentirane na konferenciji "Dan novih tehnologija",</p> <p>e) predlažemo za cjenovno pristupačne usluge odrediti ograničenje broja korisnika USO usluga po operatoru, uzimajući pritom u obzir tržišne udjele operatora koji pružaju usluge maloprodajnog širokopojsnog pristupa internetu i govorne usluge u nepokretnoj mreži</p> <p>f) predlažemo minimalnu brzinu pristupa internetu odrediti na način da ista od 1. siječnja 2025. godine iznosi 10/1 Mbit/s, budući da je ova brzina u okvirima europskog prosjeka. Podredno, ako se ovaj prijedlog ne prihvati, predlažemo</p>

		<p>minimalnu brzinu pristupa internetu odrediti na način da ista od 1. siječnja 2025. do 30. lipnja 2026. godine iznosi 10/1 Mbit/s, a od 1. srpnja 2026. 14/1 Mbit/s.</p>
	HAKOM	<p>Ne prihvaća se</p> <p>Vežano na komentare pod a) c) d) i e) HAKOM upućuje na odgovore na komentare na prethodnim sekcijama.</p> <p>Vežano na komentar b)</p> <p>S obzirom na duljinu postupka određivanja USO operatora po svakom postupku te nepotrebne dodatne administrativne postupke, predloženi način određivanja USO operatora po svakom zaprimljenom zahtjevu bi bio na štetu krajnjeg korisnika te stoga isti nije prihvatljiv.</p> <p>Vežano na komentar f)</p> <p>U odnosu na komentar A1 kojim predlaže ostaviti razdoblje za prilagodbu vežano uz minimalnu brzinu USO pristupa internetu, isti nije opravdano prihvatiti iz razloga koji je detaljno opisan u Analizi, poglavlje 2.2.3. Analiza korištenja brzina u maloprodajnim paketima, s obzirom da će do kraja 2024. više od 80% korisnika koristiti uslugu širokopojasnog pristupa internetu s oglašavanom brzinom većom od 20 Mbit/s, minimalna 14 Mbit/s. Ovu metodologiju HAKOM primjenjuje već povijesno unutar svakog procesa definiranja USO brzine.</p>
2.	TELEMACH HRVATSKA d.o.o. (28.06.2024. 13:58)	<p>I./DOSTUPNOST USO USLUGA – Odgovarajući širokopojasni pristup i usluga govorne komunikacije prema kriteriju pokrivenosti infrastrukturom u nepokretnoj mreži.</p> <p>i./ Prvenstveno želimo istaknuti da je sukladno članku 119. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) analizom kakvoće pružanja univerzalnih usluga nužno prvenstveno utvrditi da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika. Tek ako se utvrdi da se univerzalne usluge ne mogu osigurati na prethodno navedene načine, Agencija može utvrditi postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga.</p> <p>Ovim prijedlogom Analize kakvoće nije utvrđeno da se univerzalne usluge ne osiguravaju u uobičajenim tržišnim uvjetima. Naime, prijedlog Analize kakvoće počiva na procjenama, odnosno pretpostavkama, i to na način da se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zaključuje da korisnici koji imaju brzine manje od 30 Mbit/s ne ostvaruju brzine od 14 Mbit/s. Međutim, nije ispravno izvoditi takav zaključak. Dapače, zaključak bi trebao biti upravo suprotan, ako korisnici imaju brzine do 30 Mbit/s za pretpostaviti je da ostvaruju brzinu od 14 Mbit/s. - Također, HAKOM u analizi ne uzima u obzir niti 3G tehnologiju niti 5G tehnologiju, a niti hibridna rješenja. - Dodatno, i procjena korisnika koji „nemaju nepokretnu mrežu“ i „nemaju pokretnu mrežu“ ne mora nužno biti ispravna jer je i u samom dokumentu navedeno: „Izraz "nema nepokretne mreže" znači da na adresi trenutno ne postoji nepokretni širokopojasni priključak internetu niti jednog operatora, što ne isključuje postojanje nepokretne mreže. Isto tako, izraz "nema pokretne mreže" znači da ne postoji mreža operatora, koja osigurava brzinu od 30 Mbit/s (najmanja prijamna razina 4G signala (RSRP) od -105 dBm), što ne isključuje prisutnost mreža pokretne komunikacije na promatranj adresi,

ali signal mreže pokretne komunikacije je takav da ne osigurava spomenutu brzinu prijenosa.“

1 Prijedlog dokumenta Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga, str.24 „...HAKOM je proveo analizu dostupnosti širokopojasne brzine po adresama korisnika i to za brzine manje od 30 Mbit/s sukladno podacima koje HAKOM redovito prikuplja. Naime, na temelju izvještaja o dostupnosti koji su HAKOM-u trenutno dostupni, HAKOM je za potrebe procjene potencijala korisnika kojima nije dostupna dolazna USO brzina od 14 Mbit/s, koristio podatke o dostupnosti brzina do 30 Mbit/s...“

2 Prijedlog dokumenta Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga, str.24: ...”3G mrežu operatori već gase (ili su je već isključili), zbog čega ju HAKOM nije uzelo u obzir u analizi. 5G mreža omogućuje čak i veće brzine od LTE-a, ali je HAKOM još nije uzeo u obzir u analizi pokrivenosti jer je operatorima LTE dominantna tehnologija kojom ostvaruju pokrivanje teritorija RH.”

Obzirom na prethodno navedeno, a uzimajući u obzir da se prijedlog Analize kakvoće temelji na procjenama, odnosno pretpostavkama, da određene tehnologije nisu uzete u obzir kao i da nije sa sigurnošću utvrđeno na kojim lokacijama nema nepokretne i/ili pokretne mreže, kao i da je iz predmetnih pretpostavki potencijalno izveden neispravan zaključak, ne može se smatrati da je prijedlogom Analize kakvoće utvrđeno da se dostupnost univerzalnih usluga ne osigurava i danas, u uobičajenim tržišnim uvjetima. Obzirom na to, **smatramo da nije utvrđeno niti postojanje potrebe da se odredi operator univerzalnih usluga, a kamoli da se takvom obvezom obuhvati i Telemach**, kao novi fiksni operator na tržištu s ograničenom pokrivenošću vlastitom fiksnom mrežom.

ii./ No, ako je HAKOM već krenuo u smjeru određivanja univerzalnog operatora, a uzimajući u obzir hrvatsko tržište na kojem postoji dugogodišnji faktični duopol u kojem A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: A1) i Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) imaju ukupan zajednički maloprodajni tržišni udio od 80%, nameće se kao jedino ispravno rješenje da se USO obveza nametne ili isključivo HT-u obzirom na nacionalnu pokrivenost bakrenom mrežom ili i A1, uz HT nacionalno, u područjima gdje A1 ima vlastitu mrežu. Naime, skrećemo pažnju da je iz perspektive ZEK-a, članka 119. stavka 4., HAKOM obavezan uzeti u obzir **načelo razmjernosti** prilikom osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga. **Nametanje takve obveze na jednak način operatorima koji imaju više od 80% maloprodajnog tržišnog udjela i Telemach-u naprosto nije razmjerno.** Smatramo da bi, **poštujući načelo razmjernosti, Telemach svakako morao biti izuzet od nametanja obveze dostupnosti USO usluga** i izjednačavanja s HT-om i/ili A1.

iii./ Ako bi HAKOM ipak uzeo u obzir određivanje USO operatora na sada predloženi način temeljem određene stope pokrivenosti u pojedinoj geografskoj jedinici, u tom slučaju smatramo da bi nametanje takve obveze alternativnim operatorima, uz HT kao jedinog nacionalnog USO operatora, trebalo vezati uz najmanje 70% pokrivenosti vlastitom infrastrukturom u pojedinoj geografskoj jedinici (općini/gradu). Na taj način bi se osigurala zaštita učinkovitog tržišnog natjecanja, a uz razmjerno nametanje obveza ovisno o tržišnom položaju operatora.

II./CJENOVNA PRISTUPAČNOST- ponuda cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa za socijalno ugrožene.

		<p>Što se tiče paketa za socijalno ugrožene i obveze pružanja istih za sve operatore, ističemo da je trenutno predviđen mehanizam javnog financiranja u pet država članica: Češkoj, Finskoj, Latviji, Švedskoj i Malti dok bi se ostale zemlje oslanjale na industrijski fond (Izvor: Cullen International, dalje: Cullen). U četiri zemlje: Mađarska, Irska, Rumunjska i Švicarska definirat će se mehanizam financiranja ako se utvrdi nepravedan teret za operatore (Cullen). Podržavamo napore HAKOM-a da se najosjetljivijim skupinama građana omogući usluga po pristupačnoj cijeni, a ujedno skrećemo pažnju da bi i za Hrvatsku jednostavniji, a time i pristupačniji model mogao biti model javnog financiranja. S time u vezi, zagovaramo opciju prihvaćanja dobrih europskih praksi te smatramo da bi najbolje rješenje bila subvencija od strane države u vidu vaučera ili na neki drugi primjereni način.</p>
	<p>HAKOM</p>	<p>Ne prihvaća se</p> <p>HAKOM smatra da je Analize kakvoće, poglavlje 2.2.4. Analiza geografske dostupnosti, upravo utvrđeno da se univerzalne usluge ne osiguravaju u uobičajenim tržišnim uvjetima unutar RH. Napominjemo, zaključci iz Analize kakvoće temelje se na podacima o pokrivanju nepokretnom i pokretnom mrežom koje operatori redovito dostavljaju HAKOM-u. Nadalje, vezano za navode da se u analizi ne uzima u obzir niti 3G tehnologija niti 5G tehnologija, kao što je navedeno u Analizi kakvoće, 3G mrežu operatori već gase (ili su je već isključili), zbog čega ju HAKOM nije uzeo u obzir prilikom procjene potencijala korisnika kojima nije dostupna dolazna USO brzina od 14 Mbit/s. S druge strane, 5G mreža omogućuje čak i veće brzine od LTE-a, ali je HAKOM u ovom trenutku nije uzeo u obzir prilikom analizi procjene potencijala korisnika kojima nije dostupna dolazna USO brzina od 14 Mbit/s, jer je operatorima LTE dominantna tehnologija kojom ostvaruju pokrivanje teritorija RH.</p> <p>Također, skrećemo pažnju da je, na temelju članka 119. stavka 4. ZEK-a, HAKOM obavezan uzeti u obzir načelo razmjernosti prilikom osiguravanja dostupnosti univerzalnih usluga te je to isto HAKOM i primijenio, s obzirom da su USO obveze određene sukladno tržišnoj snazi pojedinog operatora izraženo stupnjem izgrađenosti nepokretne mreže u pojedinoj geografskoj jedinici (HT nacionalno, A1 na 19 geografskih jedinica i Telemach na 5 geografskih jedinica). Drugim riječima ne postoji prekomjerno opterećenje prema pojedinom USO operatoru, a u slučaju da neki USO operator smatra da postoji prekomjerni trošak može zatražiti uspostavu USO fonda.</p> <p>U odnosu na cjenovnu pristupačnost, HAKOM se slaže da bi model javnog financiranja od strane države bio prikladniji. Zakonik predviđa mogućnost da Vlada RH za komunikacijske potrebe socijalno ugroženim potrošačima osigura izravnu pomoć, koja bi mogla biti u obliku socijalnih naknada ili, primjerice, bonova ili izravnih isplata tim potrošačima. Međutim, država trenutno ne osigurava izravnu pomoć socijalno ugroženim korisnicima za ove usluge. Nadalje, HAKOM nema zakonskih alata kojim bi direktno subvencionirao ove usluge socijalno ugroženim korisnicima. Stoga je HAKOM u Analizi kakvoće utvrdio potrebu određivanja operatora univerzalne usluge s obvezom pružanja USO socijalnih paketa.</p>
<p>3.</p>	<p>HT d.d. (28.06.2024. 14:30)</p>	<p>Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) je 29. svibnja 2024. otvorila javnu raspravu o prijedlogu dokumenta Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama u RH. HT u nastavku iznosi svoje komentare:</p>

1. Povećanje dolazne brzine s postojećih 7 Mbit/s na 14 Mbit/s potrebno je provesti uz primjenu stepeničastog (*glide-path*) pristupa koji omogućava postepenu prilagodbu i prijelazno razdoblje za osiguravanje predviđenog povećanja USO brzine u dolaznom smjeru

2. HAKOM bi slijedom tehnološke neutralnosti pružanja univerzalne usluge prilikom određivanja USO operatora trebao uzeti u obzir i rasprostranjenost mobilnom mrežom

3. Potrebno je ukinuti obvezu pristupa telefonskim govornicama kao univerzalnu uslugu s obzirom da su telefonske govornice u Republici Hrvatskoj u potpunosti izgubile društveni značaj

4. Internet promet na razini 100 GB je u kontekstu USO usluge dovoljan za zadovoljenje potreba korisnika koje ulaze u opseg univerzalne usluge te nema osnove za povećavanjem količine prometa na 150 GB

5. HT podržava osiguravanje cjenovne pristupačnosti Internet usluge socijalno ugroženim skupinama građana kako bi se smanjio digitalni jaz i svim građanima omogućilo da uživaju dobiti digitalizacije

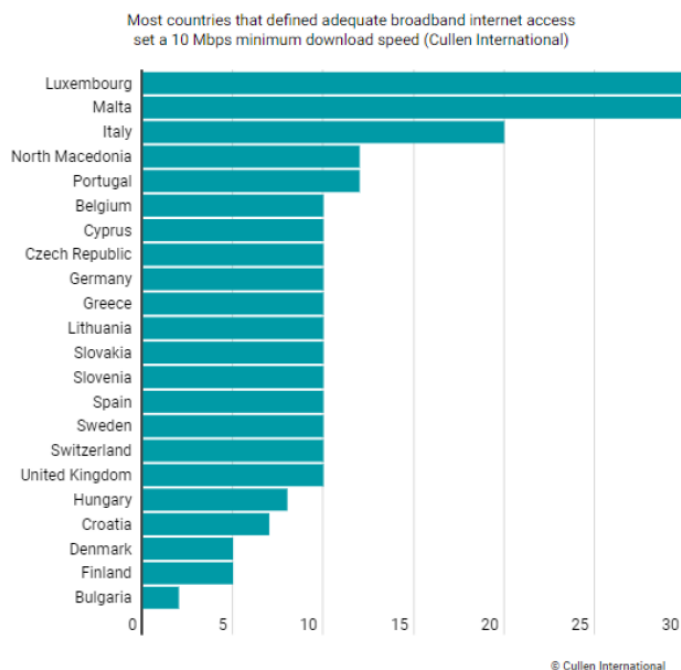
Ad. 1. Povećanje dolazne brzine s postojećih 7 Mbit/s na 14 Mbit/s potrebno je provesti uz primjenu stepeničastog (*glide-path*) pristupa koji omogućava postepenu prilagodbu i prijelazno razdoblje za osiguravanje predviđenog povećanja USO brzine u dolaznom smjeru

HAKOM predlaže povećanje USO brzine na razdoblje od tri godine i to na način da bi nova USO brzina u dolaznom smjeru predstavljala dvostruko veću brzinu u odnosu na postojeću USO brzinu i to od 1. siječnja 2025. Kako bi HT proveo (takvu) implementaciju povećanja brzine i to u razdoblju od samo 6 mjeseci, potrebno je osigurati potrebne resurse i vrijeme. S obzirom na sve ostale projekte i investicije koji su već planirani kako za 2024. tako i za 2025. godinu, ovakav zahvat zahtjeva koordinaciju te pažljivo raspoređivanje i upravljanje svim resursima kako bi izbjegli potencijalnu neusklađenost različitih ciljeva. Kako se planiranje projekta i resursa provodi unaprijed (za naredne 3 poslovne godine), mogućnost promjene planiranih aktivnosti i implementacije novih zahtjeva dovodi do poremećaja u poslovnim planovima operatora i time potencijalno negativno utječe na postavljene kompanijske ciljeve i investicije za koje su sredstva već ranije planirana.

Drugim riječima, za planiranje poslovanja izrazito nam je važna regulatorna predvidljivost koja uključuje najavu značajnih promjena najmanje 12 mjeseci prije roka u kojem HAKOM planira takve promjene kako bi nam se osiguralo dovoljno vremena za eventualnu preraspodjelu resursa i odgovarajuće planiranje poslovanja.

Nastavno na navedeno, a imajući u vidu da se radi o značajnoj promjeni, HT smatra kako bi HAKOM prilikom određivanja nove USO brzine svakako trebao primijeniti stepeničasti (*glide-path*) pristup. Naime, povećanje USO brzine u dolaznom smjeru sa 7 Mbit/s na 14 Mbit/s značajno povećava opseg područja na kojima se može pojaviti rizik nemogućnosti osiguravanja USO brzine slijedom čega bi stepeničasti pristup omogućio USO operatoru postepenu prilagodbu i prijelazno razdoblje za osiguravanje predviđenog povećanja USO brzine.

HT predlaže da se u prvom koraku, od 1.1.2025., u okviru odluke HAKOM-a kojom se definiraju operatori univerzalne usluge za sljedeće razdoblje, USO brzina u dolaznom smjeru odredi na razini od 10 Mbit/s. Osim što navedeno povećanje USO brzine predstavlja značajan pozitivan iskorak za krajnje korisnike s obzirom da se USO brzina povećava za više od 40%, i europski benchmark pokazuje kako je HT-ov zahtjev opravdan.



Naime, na temelju pokazatelja Cullen International-a, a čega je i HAKOM svjestan, najveći broj zemalja (10) je kao USO brzinu u dolaznom smjeru odredilo brzinu od 10 Mbit/s odnosno samo tri zemlje (Italija, Malta i Luksemburg) imaju USO brzinu određenu na razini većoj od 14 Mbit/s što je ujedno HAKOM-ov prijedlog za novu USO brzinu u dolaznom smjeru. Naime, uvođenjem USO brzine u dolaznom smjeru od 14 Mbit/s i s odgodom od najmanje godine dana značilo da RH i dalje ima jednu od najviših određenih USO brzina u dolaznom smjeru.

Što se tiče HAKOM-ovog prijedloga da odlazna brzina ostane na razini od 1 Mbit/s za cijelo razdoblje od 3 godine na koje planira odrediti USO operatore, napominjemo kako se HT slaže s navedenim prijedlogom odnosno obrazloženjem koje je HAKOM naveo.

Ad. 2. HAKOM bi slijedom tehnološke neutralnosti pružanja univerzalne usluge prilikom određivanja USO operatora trebao uzeti u obzir i rasprostranjenost mobilnom mrežom

HAKOM je prilikom analize geografske dostupnosti razmatrao više opcija pokrivenosti infrastrukturom fiksne pristupne mreže (25%, 50% i 75%) kao i opcije da se kao i do sada odredi dostupnost na cijelom državnom teritoriju ili ako je dostupnost dostatna (npr. 14 Mbit/s na barem 95% geografske jedinice) da se uopće ne odredi USO operator, već da se USO zahtjev rješava od slučaja do slučaja.

Na temelju provedene analize HAKOM se priklonio opciji da se USO operatori odrede u geografskim jedinicama u kojima je izgrađenost njihove infrastrukture u nepokretnoj mreži (svjetlovodna, bakrena i kabelaška pristupna infrastruktura) veća od 50%, a koji imaju prihod veći od 2% od ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u RH.

Opcija koju HAKOM predlaže u praksi neće dovesti do većih promjena budući da će najzahtjevnije/najkompleksnije slučajeve za realizacijom USO usluge i dalje padati isključivo na teret HT-a. Naime, HAKOM je u Dokumentu (str 22.) i naveo kako HT u većini slučajeva USO uslugu realizira putem mobilne mreže.

Smatramo kako je HAKOM prvenstveno zanemario bit univerzalne usluge kao usluge koja ima takvu brzinu koja mora biti dostupna bilo kojem korisniku, koja ima takvu brzinu kojom se mogu odrađivati sve osnovne korisničke potrebe te slijedom toga ista ne mora biti realizirana isključivo preko fiksne mreže, a pogotovo ne preko fiksnih VHCN mreža, jer brzina USO usluge nije mjerljiva/usporediva s VHCN brzinama. HT razumije povijesni kontekst univerzalne usluge (priključak mreži na fiksnoj lokaciji) gdje je primarna usluga bila govorna usluga, međutim uvrštavanjem dostupa širokopojasnog pristupa internetu u opseg univerzalnih usluga, tehnološka neutralnost mora biti temelj u razmatranju dostupnosti, a shodno tome i raspodjeli (između operatora) univerzalne usluge.

HAKOM je u svakoj geografskoj jedinici analizirao pokrivenost infrastrukturom operatora nepokretne mreže (svjetlovodna, bakrena i kabelaška pristupna infrastruktura) te uzimanjem u obzir pokrivanje od najmanje 50% geografske jedinice nepokretnom mrežom (bez uzimanja u obzir pokrivenost mobilnom mrežom) došao do zaključka kako bi A1 bio USO operator u 19 geografskih jedinica, a Telemach u 5 geografskih jedinica.

Analizom područja u kojima se A1 i Telemach predlažu USO operatorima dolazi se do zaključka kako se radi o (gusto) naseljenim područjima u kojima, u praksi, USO usluga neće biti problem što bi značilo da niti A1 niti Telemach u praksi neće realizirati USO obvezu.

HT pod najzahtjevnije/najkompleksnije slučajeve smatra one slučajeve u kojima bakrena nepokretna mreža HT-a na pojedinim područjima ne postoji ili je preduga parica te HT realizira USO uslugu putem pokretne mreže. Ovako predloženim rješenjem od strane HAKOM-a za takve slučajeve financijski rizik će i dalje u potpunosti snositi HT što ne smatramo opravdanim uzevši u obzir činjenicu kako je suština USO usluge tehnološka ostvarivost odnosno pružanje USO usluge na konceptu tehnološke neutralnosti.

Prijedlog da se u analizu uključe i pokretne mreže HT smatra opravdanim uzevši u obzir kvalitetu i dostupnost mobilnih mreža A1 i Telemach-a. Naime, nakon što HT usporedi svoje podatke s podacima koje je HAKOM naveo u dokumentu analize kakvoće univerzalnih usluga (tablica 7 – stupac 2 _Nema nepokretne mreže niti pokretne mreže) vidljivo je značajno pokrivanje mobilnom mrežom od strane preostala dva operatora. Dodatno, uvjeti iz novih dozvola pokazuju kako sva tri mobilna operatora imaju iste obveze pokrivanja što također potvrđuje kako bi USO rizik trebao biti rasprostranjen na sva tri mobilna operatora.

Uz navedeno, u analizama širokopojasnih tržišta koje je HAKOM usvojio u srpnju 2023., pristup putem pokretnih mreža se po prvi puta smatra zamjenskom uslugom

fiksnom pristupu putem xDSL tehnologije. Drugim riječima, u analizama iz 2019. pristup putem mobilnih mreža zbog svojih tadašnjih karakteristika se nije smatrao zamjenskom uslugom što se, kako je HAKOM i sam utvrdio u širokopojasnim analizama iz 2023., značajnim ulaganjem u mobilne mreže promijenilo. S obzirom da je sam HAKOM kroz posljednje analize širokopojasnih tržišta pružanje usluga širokopojasnog pristupa putem pokretnih mreža utvrdio zamjenjivim pružanjem usluga putem fiksnih mreža na tržištu malog kapaciteta, samim time HAKOM taj isti pristup treba osigurati i u okviru postupka vezanog za univerzalne usluge.

S obzirom na gore navedeno, vodeći se principom tehnološke neutralnosti USO usluge kao i rasprostranjenosti i kvalitete usluge mobilnih mreža (ne samo HT-a već i A1 i Telemach-a), mišljenja smo kako bi u situacijama kada USO uslugu nije moguće realizirati putem fiksne mreže, sva tri mobilna operatora trebala imati obvezu osigurati USO uslugu putem mobilne mreže, ovisno o dostupnosti i kapacitetima mobilne mreže na konkretnoj lokaciji. U slučaju da niti jedan od 3 mobilna operatora nema odgovarajuću pokrivenost mobilnom mrežom na određenoj lokaciji (uz već spomenuti preduvjet da USO uslugu nije moguće osigurati putem fiksne mreže) a HAKOM procijeni da je zahtjev za univerzalnom uslugom razuman, tada bi eventualni trošak osiguravanja USO usluge putem mobilne mreže trebao biti ravnomjerno raspoređen na sva 3 mobilna operatora.

Ad. 3. Potrebno je ukinuti obvezu pristupa telefonskim govornicama kao univerzalnu uslugu s obzirom da su telefonske govornice u Republici Hrvatskoj u potpunosti izgubile društveni značaj

Temeljem analize podataka te uzevši u obzir i opći javni interes za korištenjem telefonskih govornica, HAKOM je zaključio kako se pristup telefonskim govornicama i dalje mora osigurati u okviru univerzalne usluge i to na isti način kao što je do sada bi slučaj. Navedeno bi značilo da bi se dostupnost usluge telefonskih govornica zadovoljila ako se iste nastave pružati isključivo na mjestima od javnog interesa s naglaskom na telefonske govornice na kojima je unazad godinu dana ostvaren promet. U slučaju da na javnim mjestima postoje telefonske govornice na kojima u zadnjih godinu dana nije ostvaren promet, iste je moguće ukinuti uzevši u obzir da po mišljenju HAKOM-a nisu više od javnog interesa. Navedena mogućnost prekida pružanja usluge javnih telefonskih govornica ne bi se odnosila na slučaj kada se radi o jedinjoj javnoj telefonskoj govornici unutar ili u blizini mjesta od javnog interesa.

Po mišljenju HT-a i EU praksa kao i stvarno stanje što se tiče telefonskih govornica u RH (pad prometa, izazovi u održavanju telefonskih govornica) te kontinuirani porast mobilne penetracije pokazuju kako ne postoje odgovarajući razlozi za zadržavanje obveze pristupa telefonskim govornicama unutar okvira univerzalne usluge.

Europska komisija je još 2018., kada je usvojen Europski Zakonik u elektroničkim komunikacijama (EECC), prepoznala pad društvene važnosti telefonskih govornica te iste isključila iz obaveznog opsega univerzalnih usluga.

Na temelju podataka Cullen International-a vidljivo je kako niti jedna EU zemlja više nema obvezu pristupa telefonskim govornicama unutar okvira univerzalne usluge, već da navedena obveza postoji u samo tri ne EU zemlje – Velika Britanija, Srbija i Sjeverna Makedonija.

Dodatno, HAKOM je u analizi kakvoće univerzalnih usluga pokazao broj minuta na telefonskim govornicama za razdoblje H1 2021 – 100.318 minuta; H1 2022 – 71.285 minuta i H1 2023 – 62.667 minuta te na temelju dostavljenih podataka zaključio da iako postoji kontinuirani pad broja minuta da taj pad nije dovoljan da bi se telefonske govornice isključile iz obaveznog opsega univerzalnih usluga. Drugim riječima, HAKOM je mišljenja kako ostvarenih oko 62.500 minuta putem telefonskih govornica u prvoj polovici 2023. pokazuje da telefonske govornice i dalje nisu u potpunosti izgubile društvenu važnost.

HAKOM navedeni zaključak, kao što je bio slučaj i kod zadnje analize kakvoće USO usluge iz 2021., temelji na dostavljenim podacima HT-a za razdoblje od zadnje samo tri godine (H1 2021., H1 2022. i H1 2023.) iz kojih je vidljiv pad ukupnog broja minuta za 38 posto. HT ovim putem napominje da HAKOM navedeni zaključak ne temelji na razdoblju koje je dovoljno relevantno da bi procijenio realan pad društvene važnosti javnih telefonskih govornica.

Nastavno na navedeno HT predlaže da HAKOM u svrhu preispitivanja zadržavanja navedene usluge u opsegu univerzalnih usluga, pogotovo uzevši u obzir prethodno spomenutu EU praksu, promatra razdoblje od 2015. kako bi utvrdio stvarni pad prometa na telefonskim govornicama te ocijenio njihov realan društveni značaj iz razloga što promatranje samo zadnje tri godine ne pokazuje stvarno stanje.

Nastavno na tablicu ispod vidljivo je kako je u razdoblju od H1 2015. do H1 2024. došlo do pada prometa od gotovo 90 posto što, po mišljenju HT-a, pokazuje kako su telefonske govornice u potpunosti izgubile društveni značaj.

razdoblje	broj minuta
H1 2015	599.973
H1 2016	579.555
H1 2017	379.421
H1 2018	268.404
H1 2019	208.974
H1 2020	115.520
H1 2021	100.318
H1 2022	71.285
H1 2023	62.667

Pored činjenice značajnog pada prometa na telefonskim govornicama, HAKOM je u svojoj analizi propustio uzeti u obzir i značajni rast mobilne penetracije. Naime, na temelju podataka HAKOM-a iz godišnjih i tromjesečnih izvještaja vidljivo je kako je mobilna penetracija kontinuirano zadnjih nekoliko godina iznad 100 posto te da na kraju Q4 2023. iznosi preko 117 posto. Mobilni uređaj je po mišljenju HT-a zamjenski uređaj telefonskoj govornici te značajna mobilna penetracija također pokazuje kako telefonske govornice više nemaju društvenu važnost.

Dodatno, HT-u svake godine sve veći izazov predstavlja i održavanje telefonskih govornica uzevši u obzir, a kako je prethodno i navedeno očigledan trend prestanka korištenja telefonskih govornica u EU iz razloga što postoje realni izazovi s nabavkom novih rezervnih dijelova za telefonske govornice, koji bi osigurali dugotrajno smanjenje kvarova na telefonskim govornicama.

Uzevši u obzir EU praksu, stvarno stanje prometa na telefonskim govornicama koje pokazuje kontinuirani pad prometa svake godine u zadnjih gotovo 10 godina kao i sve veće izazove u održavanju telefonskih govornica te kontinuirani rast mobilne penetracije, HT je mišljenja kako ne postoje dovoljni argumenti da se telefonske govornice zadrže u obaveznom opsegu univerzalnih usluga.

Podredno, u slučaju da HAKOM ne prihvati prijedlog HT-a za ukidanjem pristupa telefonskim govornicama unutar opsega univerzalnih usluga, HT smatra kako pokazatelji o značajnom padu broju minuta pokazuju kako je reviziju pristupa telefonskim govornicama potrebno napraviti ranije od razdoblja na tri godine na koliko HAKOM planira odrediti operatore univerzalnih usluga. Nastavno na navedeno HT predlaže da se revizija pristupa telefonskim govornicama napravi najkasnije s krajem 2025.

Ad. 4. Internet promet na razini 100 GB je u kontekstu USO usluge dovoljan za zadovoljenje potreba korisnika koje ulaze u opseg univerzalne usluge te nema osnove za povećavanjem količine prometa na 150 GB

HAKOM je za svoj prijedlog da minimalna količina besplatnih podataka unutar USO paketa treba iznositi najmanje 150 GB uzimao u obzir, s jedne strane, HAKOM-u anketu „Korištenje i zadovoljstvo internetskim uslugama“, iz prosinca 2023. te, s druge strane, Studiju EK o opsegu univerzalne usluge iz 2016. (Review of the scope of Universal Service) koja, po mišljenju HAKOM-a, i dalje može poslužiti kao projekcija u definiranju odgovarajuće širokopojasne brzine interneta za USO uslugu. HAKOM se odlučio za košaricu 3 iz navedene Studije.

Po mišljenju HT-a HAKOM bi prilikom definiranja količine besplatnih podataka trebao voditi računa o prilogu 4 ZEK-a koji propisuje najmanji skup usluga koji mora podržavati usluga odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu u skladu s člankom 117. ZEK-a. U popis usluga ulazi (i) elektronička pošta, (ii) pretraživači kojima se omogućuje pretraga i pronalazak svih vrsta podataka; (iii) osnovni internetski alati za osposobljavanje i obrazovanje; (iv) novine ili vijesti dostupne na internetu; (v) kupnja ili naručivanje robe ili usluga na internetu; (vi) potraga za poslom i alati za traženje posla; (vii) profesionalno umreživanje; (viii) internetsko bankarstvo; (ix) uporaba usluga e-uprave; (x) društveni mediji i trenutačna razmjena poruka (engl. instant messaging) i (xi) pozivi i videopozivi (standardne kakvoće).

Nastavno na navedeni popis HT smatra kako je korisniku u kontekstu USO usluge sasvim dovoljan promet od 100 GB odnosno količina prometa koju HT u sklopu USO usluge danas nudi krajnjim korisnicima.

Dodatno, a kako je i HAKOM naveo u dokumentu, Studija EK o opsegu univerzalne usluge iz 2016. definira četiri košarice online usluga. Treća i četvrta košarica sadržavaju usluge koje odražavaju trenutne zahtjeva korisnika u 2024. kao što su igranje umreženih igara, kvalitetnije verzije usluga iz primarne i sekundarne košarice. Primjerice, glavni zahtjevi za propusnost u trećoj košari se sastoje od videa visoke razlučivosti (HD video) koji se odnose na filmove ili web TV.

Uzevši u obzir kako usluge koje ulaze u skup usluga koji mora podržavati usluga odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu u skladu s člankom 117. ZEK-a ne zahtjeva HD rezoluciju, činjenicu da u USO uslugu ne ulazi usluga televizije te da za rad od kuće i učenje na daljinu koji se smatraju ključnim elementima koje je potrebno omogućiti krajnjim korisnicima kroz USO uslugu po mišljenju HT-a nije potrebna

	<p>količina podataka od 150 GB. Drugim riječima, HT je mišljenja kako su navedeni razlozi dovoljni da se korisniku omogući količina podataka od 100 GB odnosno da se uključen Internet promet zadrži na razini koju HT danas već ima u ponudi.</p> <p>Ad. 5. HT podržava osiguravanje cjenovne pristupačnosti Internet usluge socijalno ugroženim skupinama građana kako bi se smanjio digitalni jaz i svim građanima omogućilo da uživaju dobrobiti digitalizacije</p> <p>HAKOM predlaže odrediti najvišu mjesečnu naknadu paketa za socijalno ugrožene na način da ista može iznositi najviše 2 posto mjesečnog neto dohotka po odrasloj osobi u riziku od siromaštva. Dodatno, navedene pakete mogu koristiti kategorije korisnika koje imaju već izdane potvrde od mjerodavnih institucija kojima mogu dokazati status socijalno ugroženih korisnika. Pod navedenim HAKOM smatra korisnike naknade za ugroženog kupca energenata.</p> <p>HT smatra važnim da su i socijalno ugroženim građanima dostupne digitalne usluge. Pritom skrećemo pažnju na nužnost osiguravanja ravnoteže između cjenovne pristupačnosti za socijalno ugrožene kategorije korisnika i zadržavanja investicijske potentnosti operatora, a o kojem balansu HAKOM treba voditi računa.</p> <p>Ujedno skrećemo pažnju da će kod definiranja procedura ostvarivanja, zadržavanja i gubitka prava na USO paket za socijalno ugrožene građane od strane svakog operatora biti potrebno osigurati da pravo na predmetni paket ostvaruju isključivo oni građani koji se nalaze unutar kategorije koja ima status ugroženog kupca energenata i tako dugo dok imaju taj status. Naime, sukladno članku 4. Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava (NN 28/24), kada Hrvatski zavod za socijalni rad utvrdi status ili promjenu statusa ugroženog kupca dužan je u roku od osam dana od dana promjene statusa ugroženog kupca izvijestiti kupca, operatora distribucijskog sustava i opskrbljivača ugroženog kupca o promjeni statusa kupca. Dakle, u slučaju ostvarivanja prava na povlaštenu cijenu električne energije, operatori direktno od Hrvatskog zavoda za socijalni rad dobivaju informaciju o promjenama u statusu ugroženih kupaca. Kako ovakva procedura nije propisana i za elektroničke komunikacije, skrećemo pažnju da će biti potrebno da operatori unutar uvjeta korištenja predmetnih USO paketa predvide procedure i obveze na strani korisnika koje će osigurati da ne dođe do zlouporabe prava.</p>
HAKOM	<p>Djelomično se prihvaća</p> <p>Vezano na komentar pod Ad 1. te kao što je detaljno opisano u Analizi kakvoće, poglavlje 2.2.3. <i>Analiza korištenja brzina u maloprodajnim paketima</i>, više od 80% korisnika će do kraja 2024. koristiti uslugu širokopojsnog pristupa internetu s oglašavanom brzinom većom od 20 Mbit/s (minimalna 14 Mbit/s). Ovu metodologiju HAKOM primjenjuje već povijesno, unutar svakog procesa definiranja USO brzine. Nadalje, vezano za navode HT-a o potrebnoj regulatornoj predvidljivosti u svrhu pravovremenog planiranja poslovanja smatramo da je HT pravovremeno bio upoznat da će HAKOM započeti novu analizu pružanja univerzalnih usluga početkom 2024. jer je HAKOM odlukom, KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6 od 22. rujna 2022. odredio HT operatorom univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje u trajanju od dvije godine, počevši od 1. prosinca 2022 te je HT kao najveći pružatelj usluga upoznat s navikama korištenja vezano za brzine korištenja širokopojsnog interneta. Stoga, HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a vezano za određivanje USO brzine na minimalno 10 Mbit/s od 1.1.2025.</p>

Vežano na komentar pod Ad 2., HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a. Naime, HAKOM je u razmatranju opcija proglašanja USO operatora za dostupnost prvenstveno analizirao pokrivenost infrastrukturom operatora nepokretne mreže, odnosno stupanj izgrađenosti žičane infrastrukture jer je to za korisnike preferirana opcija radi kvalitete i pouzdanosti usluge.

Brzina širokopojasnog pristupa koju korisnik ostvaruje putem mreža pokretnih komunikacija prvenstveno ovisi o karakteristikama pristupne tehnologije međutim postoje i drugi čimbenici kao što su kvaliteta prijema signala (razina prijemnog signala), blizina bazne stanice operatora mreže pokretnih komunikacija i broj korisnika koji u isto vrijeme ostvaruje pristup mreži, a koji u konačnici mogu dovesti do nižih pristupnih brzina i slabije kvalitete usluge. Iz prethodno navedenih razloga operatori koji usluge širokopojasnog pristupa na fiksnoj lokaciji pružaju putem mreža pokretnih komunikacija, svojim krajnjim korisnicima ne garantiraju minimalnu brzinu pristupa koja će im biti omogućena, a što nije slučaj kada se širokopojasni pristup pruža putem nepokretnih mreža. Međutim, HAKOM je u analizi mjerodavnih tržišta širokopojasnog pristupa prilikom utvrđivanja zamjenjivosti na strani potražnje zaključio kako s aspekta korisnika usluge širokopojasnog pristupa na fiksnoj lokaciji putem mreža pokretnih komunikacija predstavljaju zamjenske usluge usluzi širokopojasnog pristupa putem bakrene parice na maloprodajnoj razini tržišta malog kapaciteta.

Za potrebe analize geografske dostupnosti i utvrđivanja je li u pojedinoj geografskoj jedinici potrebno odrediti više operatora univerzalne usluge, HAKOM nije uzimao u obzir pokrivenost infrastrukturom operatora pokretne mreže s obzirom da operatori koji usluge širokopojasnog pristupa na fiksnoj lokaciji pružaju putem mreža pokretnih komunikacija, svojim krajnjim korisnicima ne garantiraju minimalnu brzinu pristupa koja će im biti omogućena, dok je za univerzalnu uslugu potrebno garantirati minimalnu brzinu.

Vežano na komentar pod Ad 3 HAKOM naglašava kako je u analizi vodio računa kako o socijalnoj (društvenoj) važnosti telefonskih govornica tako i o nužnosti da se odlukom zauzme proaktivni pristup oko istih. Na temelju dostavljenih podataka HAKOM je svjestan pada ukupnog broja minuta, ali unatoč nastavku trenda smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica, HAKOM je mišljenja kako ostvarenih preko šezdeset tisuća minuta putem telefonskih govornica (H1 2023.) pokazuje da telefonske govornice i dalje nisu u potpunosti izgubile društvenu važnost odnosno da trebaju ostati sastavni dio univerzalnih usluga. Dodatno, HAKOM je u analizi vodio računa i o činjenici da telefonske govornice predstavljaju HT-u određeno troškovno opterećenje u poslovanju te je u skladu s time mišljenja HAKOM-a kako bi se iste trebale nastaviti pružati isključivo na mjestima od javnog interesa s naglaskom na telefonske govornice na kojima je unazad godinu dana ostvaren promet. U slučaju da na javnim mjestima postoje telefonske govornice na kojima u zadnjih godinu dana nije ostvaren promet iste je moguće ukinuti uzevši u obzir da po mišljenju HAKOM-a nisu više od javnog interesa. Navedena mogućnost prekida pružanja usluge javnih telefonskih govornica ne bi se odnosila na slučaj kada se radi o jednoj javnoj telefonskoj govornici unutar ili u blizini mjesta od javnog interesa. Slijedom navedenog, HAKOM smatra kako je obvezu postavljanja telefonskih govornica i dalje potrebno razmjerno primijeniti, postići potrebno opravdanu društvenu svrhu, uz što manje opterećenje pružatelja usluge.

HAKOM prihvaća prijedlog HT-a pod Ad 4. te je u skladu s time izmijenio tekst Analize kakvoće.

	<p>Vežano uz komentar HT-a pod Ad 5., radi izbjegavanja dvojbi, HAKOM istiēe kako pravo na USO paket za socijalno ugrožene osobe imaju kategorije korisnika navedene u poglavlju 2.3.2. Analize kakvoēe. Slijedom navedenog, korisnik USO paketa za socijalno ugrožene ne mora nužno imati i status ugroženog kupca energenta, odnosno konzimirati povlašćenu cijenu energije, već navedeno pravo moēe ostvariti i na temelju ostalih potvrda mjerodavnih institucija kojom ēe dokazati „pripadnost“ kategoriji korisnika navedenih u poglavlju 2.3.2. Analize kakvoēe (npr. potvrda da se radi o korisniku zajamēene minimalne naknade, potvrda da se radi o korisniku nacionalne naknade za starije osobe, ...). HAKOM se slaēe da operatori unutar uvjeta korišćenja predmetnih USO paketa trebaju predvidjeti procedure i obveze na strani korisnika koje ēe osigurati da ne doēe do zlouporabe prava na USO paket za socijalno ugrožene.</p>
--	---